

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. 11012-52 de 28 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA PATRICIA SUAREZ** 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 | 11012-52 |
| Fecha Resolución | 28 DE ABRIL DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE MAYO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE MAYO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | DIANA PATRICIA SUAREZ |
| Matrícula No | 5330 |
| Dirección para Notificación | CL 3 # 17- 41SAN JUDAS |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5055632

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 7 DE ABRIL DE 2025, el señor(a) DIANA PATRICIA SUAREZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2025-3,2025-2, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

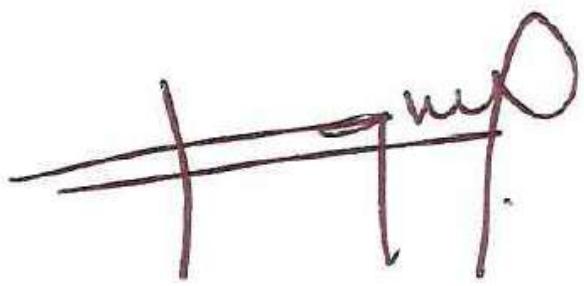
El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 11 DE ABRIL DE 2025, visita que fue atendida por Andres Tabares, y en tal revisión se detectó que el medidor P1515MMRSA74110AA que pertenece al predio con matricula No 5330, tenía una lectura acumulada de 4289 M3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura. Medidor, que se recomienda cambiar por la causal de avance tecnológico, no por frenado.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) FEBRERO, MARZO Y ABRIL DE 2025, 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 **-34028** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 5330.

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| 3007 | 2025-2 | 414 | 0 | 0 | -3 | 0 | -3 |
| 3007 | 2025-3 | 414 | 0 | 0 | -1 | 0 | -1 |
| 2500 | 2025-3 | 414 | 0 | 7 | 0 | 15084 | -15084 |
| 1095 | 2025-4 | 414 | 0 | 7 | 0 | -3620 | 3620 |
| 3007 | 2025-4 | 414 | 0 | 0 | -1 | 0 | -1 |
| 2500 | 2025-2 | 414 | 0 | 7 | 0 | 14600 | -14600 |
| 1095 | 2025-2 | 414 | 0 | 7 | 0 | -3504 | 3504 |
| 1095 | 2025-3 | 414 | 0 | 7 | 0 | -3620 | 3620 |
| 2500 | 2025-4 | 414 | 0 | 7 | 0 | 15084 | -15084 |

Atentamente,



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

Proyectó: **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. 11044-52 de 28 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN PABLO SANCHEZ 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 | 11044-52 |
| Fecha Resolución | 28 DE ABRIL DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE MAYO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE MAYO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | JUAN PABLO SANCHEZ GOMEZ |
| Matrícula No | 19629634 |
| Dirección para Notificación | CS 31 APTO 202RESTREPO |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5080527

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 21 DE ABRIL DE 2025, el señor JUAN PABLO SANCHEZ GOMEZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2025-4, 2025-3, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 24 DE ABRIL DE 2025, visita que fue atendida por Yelimar Tobar, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO **“Predio desocupado, instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente. Equipo de medida A21FA723987 lectura actual 387 m³”**.

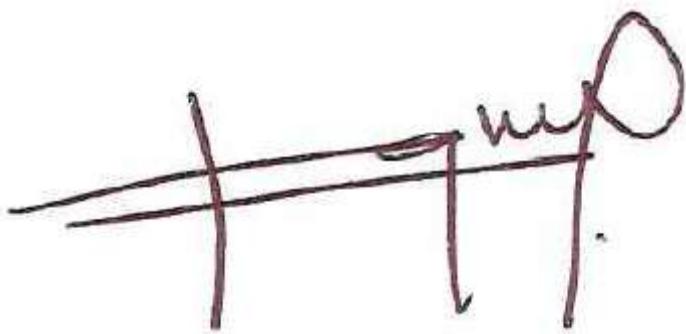
En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en el periodo de **Marzo y Abril de 2025** el lector reportó la novedad de REVISAR MEDIDOR por lo tanto, el sistema le facturó consumo promedio de 31 m³ más los cargos fijos.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodos **Marzo y Abril de 2025 a 1 m³ a consumo por diferencia de lectura**, 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 **-215032** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 19629634.

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| 1095 | 2025-4 | 414 | 1 | 13 | -1491 | -19385 | 17894 |
| 1095 | 2025-3 | 414 | 1 | 13 | -1491 | -19385 | 17894 |
| 2500 | 2025-3 | 414 | 1 | 31 | 2155 | 66800 | -64645 |
| 1090 | 2025-3 | 414 | 1 | 13 | -1938 | -25197 | 23259 |
| 2500 | 2025-4 | 414 | 1 | 31 | 2155 | 66800 | -64645 |
| 2501 | 2025-4 | 414 | 1 | 31 | 2801 | 86828 | -84027 |
| 2108 | 2025-3 | 414 | 0 | 0 | 0 | -3 | 3 |
| 1090 | 2025-4 | 414 | 1 | 13 | -1938 | -25197 | 23259 |
| 2501 | 2025-3 | 414 | 1 | 31 | 2801 | 86828 | -84027 |
| 67 | 2025-4 | 414 | 0 | 0 | 0 | -5 | 5 |

Atentamente,



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

Proyectó: **fncardona**
Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 11052-52 de 28 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **FRANCIA ELENA RIOS ROMAN** 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 | 11052-52 |
| Fecha Resolución | 28 DE ABRIL DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE MAYO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE MAYO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | FRANCIA ELENA RIOS ROMAN |
| Matrícula No | 19622434 |
| Dirección para Notificación | CL 14 # 1 - 20 APTO 302AMERICA |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5084791

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 22 DE ABRIL DE 2025, la señora FRANCIA ELENA RIOS ROMAN, 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 24 DE ABRIL DE 2025, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P1915MMRAL118733AA que pertenece al predio con matricula No 19622434, tenía una lectura acumulada de 0 m³, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19622434**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|---------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|--|
| Marzo | 0 m ³ | 0 m ³ | 0 m ³ | 11 m ³ | Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94) |

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, tiene instalado el medidor N. P1915MMRAL118733AA, con lectura N.0 m³.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **marzo de 2025**, el lector reportó en el sistema la novedad de “**REVISAR MEDIDOR**”, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **11 m³**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **marzo de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado al consumo por estricta diferencia de lectura.

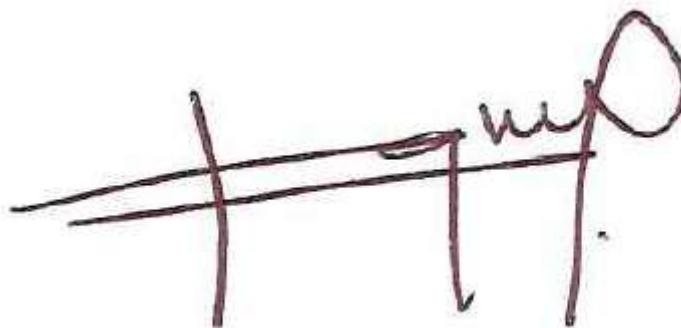
De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **19622434**, por la Empresa, respecto al periodo **marzo de 2025, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-47596** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 19622434.

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| 1095 | 2025-3 | 414 | 0 | 11 | 0 | -3010 | 3010 |
| 2500 | 2025-3 | 414 | 0 | 11 | 0 | 23703 | -23703 |
| 2501 | 2025-3 | 414 | 0 | 11 | 0 | 30810 | -30810 |
| 3010 | 2025-3 | 414 | 0 | 0 | -1 | 0 | -1 |
| 3010 | 2025-3 | 414 | 0 | 0 | -5 | 0 | -5 |
| 1090 | 2025-3 | 414 | 0 | 11 | 0 | -3913 | 3913 |

Atentamente,



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

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 11063-52 de 28 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE FERNANDO LONDOÑO CIFUENTES** 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 | 11063-52 |
| Fecha Resolución | 28 DE ABRIL DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE MAYO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE MAYO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | JOSE FERNANDO LONDOÑO CIFUENTES |
| Matrícula No | 433029 |
| Dirección para Notificación | CR 11 BIS # 38- 97 BLQ 3 APTO 302 MAYORCA UNIDAD RESIDENCIAL JARDIN 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 entienda surtida la notificación.

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

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

Generó: MYBEDOYA

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 24 DE ABRIL DE 2025, el señor JOSE FERNANDO LONDOÑO CIFUENTES, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-4, 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 25 DE ABRIL DE 2025, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor C16LA179486AA que pertenece al predio con matricula No 433029, tenía una lectura acumulada de 1063 m³, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **433029**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|---------------|---------------------|---------------------|------------------|-------------------|--|
| Abril | 1063 m ³ | 1063 m ³ | 0 m ³ | 5 m ³ | Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94) |

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. C16LA179486AA, el cual registra una lectura acumulada de 1063 m³.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **abril de 2025**, el lector reportó en el sistema la novedad de “**REVISAR MEDIDOR**”, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a, **5 m³**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **abril de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mentionado a 0 m³**.

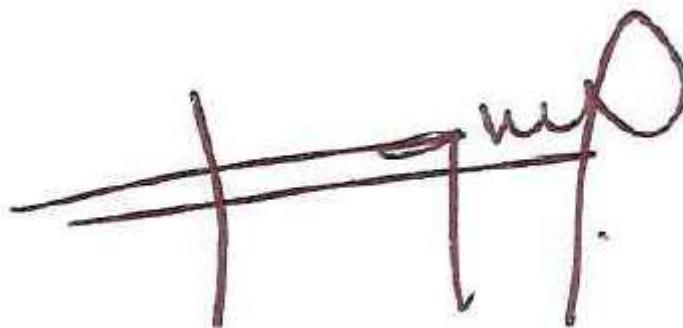
De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **433029**, por la Empresa, respecto al periodo de **abril de 2025**, serán objeto de modificación, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-39328** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 433029.

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| 2500 | 2025-4 | 414 | 0 | 5 | 0 | 10774 | -10774 |
| 1595 | 2025-4 | 414 | 0 | 5 | 0 | 6324 | -6324 |
| 2501 | 2025-4 | 414 | 0 | 5 | 0 | 14004 | -14004 |
| 1590 | 2025-4 | 414 | 0 | 5 | 0 | 8221 | -8221 |
| 3007 | 2025-4 | 414 | 0 | 0 | -4 | -3 | -1 |
| 3010 | 2025-4 | 414 | 0 | 0 | -3 | 0 | -3 |

Atentamente,



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

Proyectó: **amgonzales**
Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P., profirió la Resolución No. 22695-52 de 28 DE ABRIL DE 2025.

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

| | |
|----------------------------------|--|
| Recurso No | 22695-52 |
| Fecha Resolución Recurso | 28 DE ABRIL DE 2025 |
| RECLAMO | 270104 de 19 DE MARZO DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | REVOCA |
| Fecha del Aviso | 8 DE MAYO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE MAYO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | MARI LUZ CORREA MACHADO |
| Identificación del Peticionario | 30301362 |
| Matrícula No. | 843011 |
| Dirección para Notificación | CR 15 # 11- 04 EDIF LOS.ALPES APTO 207 LOS ALPES |

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 22695-52

DE: 28 DE ABRIL DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22695 DE 7 DE ABRIL DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 270104 DE 18 DE MARZO DE 2025**

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

CONSIDERANDO:

Que la señora MARI LUZ CORREA MACHADO, identificada con cédula de ciudadanía No. 30301362 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 270104-52 de 19 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. 843011 Ciclo 1, ubicada en la dirección CR 15 # 11- 04 EDIF LOS ALPES APTO 207 , Barrio LOS ALPES en el periodo facturado 2025-3.

Que el recurrente por escrito presentado el día 07 DE ABRIL DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que no se encuentra de acuerdo con el cobro de 32 m³ en el periodo de facturación de marzo de 2025:

PRETENSIONES (Solicitud)

Solicito se revise los facturaciones realizadas, ya que es un aumento injustificado: pasan de \$ 90.000 mil a \$ 293.000 mil.

este Departamento se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación a través de la Resolución 270104-52, en la cual se le informó lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE MARZO DE 2025 en la que participó la señora Mary Luz Correa como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA42554AA el cual registra una lectura acumulada de 2143 m³. "Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven una persona".

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

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

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **MARZO DE 2025**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **32 m3 avanzó de (2107 a 2139 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

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 equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 2143 m3, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de MARZO DE 2025, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 34 m3

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de MARZO DE 2025, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 14 m3.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **MARZO de 2025 a 14 m3, revocándose así la decisión inicial**. Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCÓ la decisión inicial y se concedió lo pedido.

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

por el registro del equipo de medida. Así mismo, se le recuerda que los únicos medios autorizados para radicar peticiones, quejas y reclamos son el punto físico en el Centro de Servicios y a través de la página web www.aguasyaguas.com.co.

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -151024 detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|--------------------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-3 | 470 | 0 | 0 | -3 | 0 | -3 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-3 | 470 | 1 | 19 | 2801 | 53217 | -50416 |
| NC CONTRIB ALCANTARILLADO | 2025-3 | 470 | 1 | 19 | 1941 | 36879 | -34938 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-3 | 470 | 1 | 19 | 2155 | 40942 | -38787 |
| NC CONTRIB ACUEDUCTO | 2025-3 | 470 | 1 | 19 | 1493 | 28373 | -26879 |

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

El artículo 149 de la ley 142 de 1994, “Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en los períodos anteriores o en la de

suscriptores o usuarios e circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor según sea el caso.

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

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

RESUELVE:

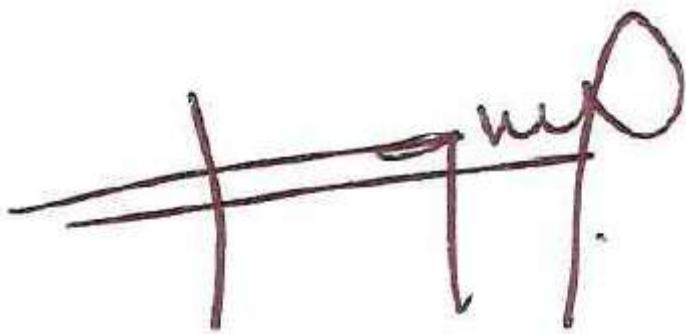
ARTICULO PRIMERO. Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por MARI LUZ CORREA MACHADO en contra de la Resolución No. 270104-52 de 19 DE MARZO DE 2025, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. **CREDITO** a la Matrícula No. 843011 la suma de **-151024**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 28 DE ABRIL DE 2025



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

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 270740-52 de 28 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE ALFREDO ACHEVERRY** 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 | 270740-52 |
| Fecha Resolución | 28 DE ABRIL DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE MAYO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE MAYO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | JOSE ALFREDO ACHEVERRY |
| Matrícula No | 1273317 |
| Dirección para Notificación | CR 24 # 19 B- 48 APTO 3BOSTON |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5080641

Resolución No. 270740-52

DE: 28 DE ABRIL DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270740 de 21 DE ABRIL DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE ABRIL DE 2025 el señor JOSE ALFREDO ACHEVERRY identificado con C.C. No. 19345398, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 270740 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1273317 Ciclo: 4 ubicada en:CR 24 # 19 B- 48 APTO 3 , Barrio BOSTON en el periodo facturado 2025-4.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 24 DE ABRIL DE 2025 en la que participó el señor Edilberto Echeverry como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL142552AA el cual registra una lectura acumulada de 526 m3. "Existe una mala lectura, se revisó instalaciones y no existen fugas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 1273317, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|---------------|----------------|------------------|------------|-------------------|--|
| Abril | 528 m3 | 506 m3 | 22 m3 | 22 m3 | consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94) |

Al revisar el histórico de lecturas en el sistema de información comercial, encontramos que se presentó **inconsistencia en la lectura reportada para el periodo de ABRIL DE 2025**, lo que originó que se cobrara un consumo superior para este periodo, se reportó una lectura actual de 506 m3, frente a la anterior de 528 arrojaba una diferencia de 22 m3, pero en evidencia que aporto el usuario la lectura es 525 m3.

Por lo tanto, consideramos procedente modificar el consumo facturado en el periodo de **ABRIL DE 2025**, el cual fue de **22 m3** al consumo de diferencia de lectura por error de lectura, a la lectura real del inmueble que corresponde a **19 m3**, para dar así cumplimiento al inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La

Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-14864** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-----------------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-4 | 477 | 0 | 0 | -4 | -5 | 1 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-4 | 477 | 6 | 9 | 12929 | 19394 | -6465 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-4 | 477 | 6 | 9 | 16805 | 25208 | -8403 |
| AJUSTE A LA DECENA | 2025-4 | 477 | 0 | 0 | 0 | -3 | 3 |

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE ALFREDO ACHEVERRY identificado con C.C. No. 19345398 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE ALFREDO ACHEVERRY enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 24 # 19 B- 48 APTO 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 ALFREDO ACHEVERRY la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1273317 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

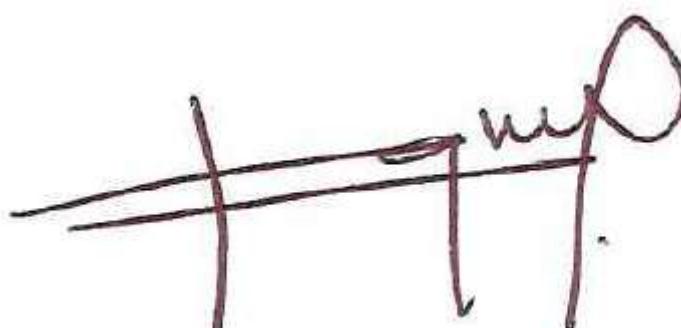
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 28 DE ABRIL DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 270779-52 de 28 DE ABRIL DE 2025.

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

| | |
|----------------------------------|--------------------------------|
| Resolución No | 270779-52 |
| Fecha Resolución | 28 DE ABRIL DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE MAYO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE MAYO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | MARVI CASTAÑO |
| Matrícula No | 1125830 |
| Dirección para Notificación | CL 7 # 8- 46 PS 2VILLAVICENCIO |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5080686

Resolución No. 270779-52

DE: 28 DE ABRIL DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270779 de 21 DE ABRIL DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE ABRIL DE 2025 el (la) señor(a) MARVI CASTAÑO identificado con C.C. No. 1088356599, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 270779 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1125830 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 7 # 8- 46 PS 2 , Barrio VILLAVICENCIO en el periodo facturado 2025-3.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 25 DE ABRIL DE 2025 en la que participó la señora Mariela manzo como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL127102AA el cual registra una lectura acumulada de **796 m³**. **Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor registra consumo bien, permanece fuera de la ciudad.**

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

| Períodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--|
| MAR | 795 m ³ | 795 m ³ | 0 m ³ | 155 m ³ | Cobro por consumo en el periodo más pendiente, <u>0 m³ + 155 m³</u> total: 155 m³ (Art. 146-Ley 142/94) total consumo acumulado. |
| ENE | 795 m ³ | 634 m ³ | 161 m ³ | 6 m ³ | Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación <u>155 m³</u> |

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula reclamante por la Empresa, respecto al periodo de **MARZO de 2025** son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en el periodo de **Enero de 2024**, la diferencia de lectura fue de **161 m³**, de los que solo se cobraron por promedio **6 m³** dejando pendiente **155 m³**, así las cosas para el periodo de **Marzo de 2025**

la diferencia de lectura fue de **0 m³** más **155 m³** por consumo acumulado para un total de **155 m³**, Se revisó y no se encontraron daños de agua, por lo cual, no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.**

Una vez identificado el incremento en el consumo y en cumplimiento del debido proceso, se procedió por parte del Grupo de Facturación a revisar las instalaciones del predio, se adjuntan las revisiones previas a la facturación, así:



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 1125830
Radicado visita : 4920736
Fecha Atención : 08/02/2025, 01:37:22 PM
Nombre Propietario : TORO OROZCO LUIS-FERNANDO
Dirección : CL 7 # 8- 46 PS 2
Barrio : VILLAVICENCIO
Número medidor : P1915MMRAL127102AA
Diametro medidor : 1/2 PULGADA
Tipo desviación : ALTO OFICINA
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 1 - 4 - 56900
Clase de uso : RESIDENCIAL
Promedio lectura : 6
Lectura actual : 795
Consumo actual : 11
Edad : 4

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL
Lectura del predio : 795
No. Habitantes : 0

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Observaciones : predio solo no se pudo hacer la revisión, se toca puerta y no abren

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 25 90015128725

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



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 1125830
Radicado visita : 5052162
Fecha Atención : 09/04/2025, 01:04:39 PM
Nombre Propietario : TORO OROZCO LUIS-FERNANDO
Dirección : CL 7 # 8- 46 PS 2
Barrio : VILLAVICENCIO
Número medidor : P1915MMRAL127102AA
Diametro medidor : 1/2 PULGADA
Tipo desviación : CEROS
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 1 - 4 - 56900
Clase de uso : RESIDENCIAL
Promedio lectura : 37
Lectura actual : 795
Consumo actual : 0
Edad : 1

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL
Lectura del predio : 795
No. Habitantes : 0

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Observaciones : Segundo piso desocupado lo están arreglando

Teléfono : 0

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 20 90015128720

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

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**, SON CORRECTOS y no será 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 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.

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

Artículo 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.

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 MARVI CASTAÑO identificado con C.C. No. 1088356599 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) MARVI CASTAÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 7 # 8- 46 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARVI CASTAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1125830 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

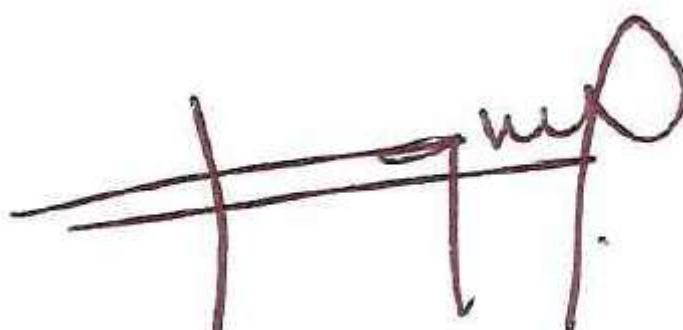
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 28 DE ABRIL DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read "LINA MARIA SANTANA RESTREPO". The signature is fluid and cursive, with a large, stylized "S" at the beginning.

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

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. 270745-52 de 28 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LEIDY ZULUAGA** 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 | 270745-52 |
| Fecha Resolución | 28 DE ABRIL DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE MAYO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE MAYO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | LEIDY ZULUAGA |
| Matrícula No | 242248 |
| Dirección para Notificación | CL 20 # 15- 04OLAYA HERRERA |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5080407

Resolución No. 270745-52

DE: 28 DE ABRIL DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270745 de 21 DE ABRIL DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE ABRIL DE 2025 la señora LEIDY ZULUAGA identificado con C.C. No. 42164315, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 270745 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 242248 Ciclo: 4 ubicada en: CL 20 # 15- 04 , Barrio OLAYA HERRERA en los periodos facturados 2025-3,2025-4

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 25 DE ABRIL DE 2025 en la que participó 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° P2015MMRAL131868AA el cual registra una lectura acumulada de **249 m³**. **Predio con un baño agua stop en mal estado, se observa un goteo después del medidor, están cerrando la llave de paso para evitar gasto de agua.**

De este modo, al hacer un análisis de lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita el día **25 de Abril del 2025** en donde manifiesta que se evidenció por personal técnico de la empresa que **SE OBSERVA UN GOTEO DESPUÉS DEL MEDIDOR** y de acuerdo al Sistema de Información Comercial de la Empresa se procede a facturar por promedio del predio los periodos reclamados, actuando en virtud a lo dispuesto en el **artículo 146 de la ley 142 de 1994**.

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 **MARZO y ABRIL de 2025** al consumo promedio de acuerdo a los consumos históricos del predio, el cual es de **2 m³**, promedio antes de presentarse la fuga.

Cabe anotar que, mediante la **OT 5092905** se solicita al departamento de cartera se facture por promedio el periodo de Mayo de 2025, otorgando un lapso de tiempo para realizar la reparación

de la fuga interna y la fuga externa evidenciada en el baño, pasado este tiempo se facturará por Diferencia de lectura, y no procederán reliquidaciones por la misma causal.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que los consumos facturados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **MARZO y ABRIL de 2025 NO SON CORRECTOS** por la fuga interna que se presenta en el predio, por lo tanto, se reliquida **Marzo de 23 m³ por 2 m³ y Abril de 2025 de 20 m³ por 2 m³**, actuando de conformidad a la **ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-179430** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-----------------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-4 | 408 | 2 | 20 | 4310 | 43097 | -38787 |
| ND SUBSIDI ALCANTARILLADO | 2025-4 | 408 | 2 | 13 | -711 | -4624 | 3913 |
| ND SUBSIDI ACUEDUCTO | 2025-4 | 408 | 2 | 13 | -547 | -3558 | 3010 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-4 | 408 | 0 | 0 | -1 | 0 | -1 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-4 | 408 | 2 | 20 | 5602 | 56018 | -50416 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-3 | 408 | 2 | 23 | 4310 | 49561 | -45252 |
| ND SUBSIDI ALCANTARILLADO | 2025-3 | 408 | 2 | 13 | -711 | -4624 | 3913 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-3 | 408 | 0 | 0 | -1 | 0 | -1 |
| ND SUBSIDI ACUEDUCTO | 2025-3 | 408 | 2 | 13 | -547 | -3558 | 3010 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-3 | 408 | 2 | 23 | 5602 | 64420 | -58819 |

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan

los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LEIDY ZULUAGA identificado con C.C. No. 42164315 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 LEIDY ZULUAGA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 20 # 15- 04 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: LEIDY ZULUAGA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 242248 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

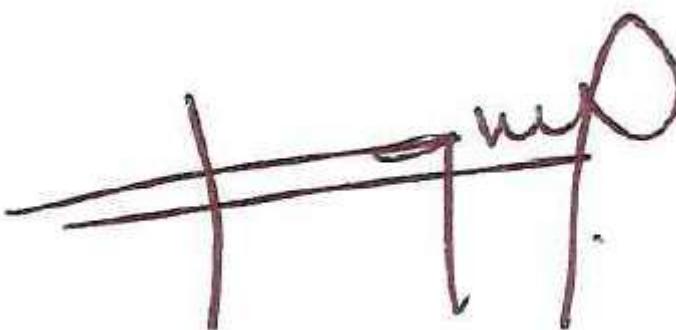
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 28 DE ABRIL DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 270804-52 de 28 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARYORY BEDOYA MURIEL** 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 | 270804-52 |
| Fecha Resolución | 28 DE ABRIL DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE MAYO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE MAYO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | MARYORY BEDOYA MURIEL |
| Matrícula No | 221069 |
| Dirección para Notificación | CR 3 # 22- 41 APTO 1SAN JORGE |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5082265

Resolución No. 270804-52

DE: 28 DE ABRIL DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270804 de 22 DE ABRIL DE 2025

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 22 DE ABRIL DE 2025 la señora MARYORY BEDOYA MURIEL identificado con C.C. No. 25245035, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 270804 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 221069 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 3 # 22- 41 APTO 1 , Barrio SAN JORGE en los periodos facturados 2025-3,2025-4.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 24 DE ABRIL DE 2025 en la que No hay nadie como usuario del servicio y partió JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C18LA326094 el cual registra una lectura acumulada de **972 m³**. **Se llama al número dado y se informa que hoy se le atenderá el reclamo, se fue al predio y no hay nadie, se llama nuevamente al número dado y no contestan, se tomó lectura al medidor.** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

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

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

| Períodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|---------------|--------------------|--------------------|-------------------|--------------------|--|
| ABR | 971 m ³ | 910 m ³ | 61 m ³ | 128 m ³ | Cobro por consumo pendiente en el periodo anterior, 128 m³ (Art. 146-Ley 142/94) quedan pendientes 167 m ³ pendientes por facturar. |

| | | | | | |
|------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------|---|
| MAR | 910 m ³ | 869 m ³ | 41 m ³ | 41 m ³ | Cobro por consumo en el periodo por diferencia de lectura: 41 m³ (Art. 146-Ley 142/94). |
| FEB | 869 m ³ | 634m ³ | 235 m ³ | 7 m ³ | Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación 228 m³ |

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 **41 m³**, en el periodo de Abril avanzó de **869 m³** a **910 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida correspondiente y en el reporte del lector.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula reclamante por la Empresa, respecto al período de **ABRIL de 2025** son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en el período de **Febrero de 2025**, la diferencia de lectura fue de **235 m³**, de los que solo se cobraron por promedio **7 m³** dejando pendiente **228 m³**, así las cosas para el periodo de **Abril de 2025** se facturan **128 m³** por consumo acumulado, dejando **167 m³** pendientes por facturar, se revisó y no se encontraron daños de agua, este mes bajó el consumo o sea que daños internos no hay, por lo cual, no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994**.

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”.

Una vez identificado el incremento en el consumo y en cumplimiento del debido proceso, se procedió por parte del Grupo de Facturación a revisar las instalaciones del predio, se adjuntan la revisión previa a la facturación, así:



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 221069

Radicado visita : 4925958

Fecha Atención : 11/02/2025, 10:50:39 AM

Nombre Propietario : BEDOYA MURIEL MARYORY

Dirección : CR 3 # 22- 41 APTO 1

Barrio : SAN JORGE

Número medidor : C18LA326094

Diametro medidor : 1/2 PULGADA

Tipo desviación : ALTO TERRENO 2

Ciclo - Ruta - Consecutivo : 3 - 7 - 72150

Clase de uso : RESIDENCIAL

Promedio lectura : 7

Lectura actual : 869

Consumo actual : 235

Edad : 1

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL

Lectura del predio : 903

No. Habitantes : 1

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Observaciones : Eso lo utilizan hay dos apartamentos que dependen de este medidor están desocupados se revisan instalaciones
hay fugas, queda pendiente revisar sanitario de local está cerrada

Usuario : Maryuri Bedoya muriel

Cedula : 25245035

Telefono : 3145030089

Firma Usuario atendio :

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 21 90015128721



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 221069

Radicado visita : 5000068

Fecha Atención : 13/03/2025, 01:31:43 PM

Nombre Propietario : BEDOYA MURIEL MARYORY

Dirección : CR 3 # 22- 41 APTO 1

Barrio : SAN JORGE

Número medidor : C18LA326094

Diametro medidor : 1/2 PULGADA

Tipo desviación : ALTO TERRENO 2

Ciclo - Ruta - Consecutivo : 3 - 7 - 72150

Clase de uso : RESIDENCIAL

Promedio lectura : 8

Lectura actual : 910

Consumo actual : 41

Edad : 1

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL

Lectura del predio : 910

No. Habitantes : 0

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Observaciones : Se realizó medidas no registra el predio no hay nadie

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 27 90015128727

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



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 221069
Radicado visita : 5056487
Fecha Atención : 11/04/2025, 11:57:43 AM
Nombre Propietario : BEDOYA MURIEL MARYORY
Dirección : CR 3 # 22- 41 APTO 1
Barrio : SAN JORGE
Número medidor : C18LA326094
Diametro medidor : 1/2 PULGADA
Tipo desviación : ALTO TERRENO 1
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 3 - 7 - 72150
Clase de uso : RESIDENCIAL
Promedio lectura : 14
Lectura actual : 971
Consumo actual : 61
Edad : 1

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL
Lectura del predio : 971
No. Habitantes : 0

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Observaciones : Predio solo medidor no registra, se toca varias veces y no sale nadie

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 22 90015128722

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **MARZO y ABRIL de 2025, SON CORRECTOS** y no será 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 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.

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 MARYORY BEDOYA MURIEL identificado con C.C. No. 25245035 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 MARYORY BEDOYA MURIEL enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 3 # 22- 41 APTO 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: MARYORY BEDOYA MURIEL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 221069 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

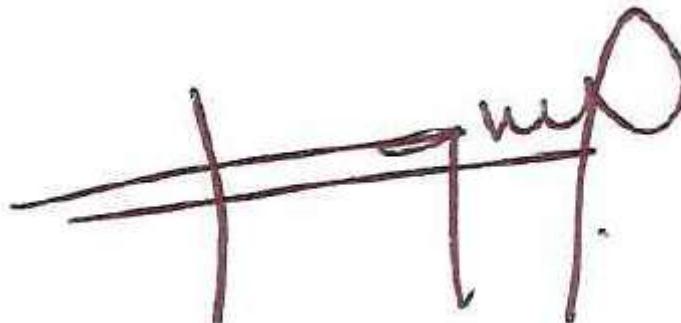
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 28 DE ABRIL DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "LINA MARIA SANTANA RESTREPO". The signature is fluid and cursive, with some loops and variations in line thickness.

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

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 270833-52 de 28 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ ANGELICA SUAREZ** 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 | 270833-52 |
| Fecha Resolución | 28 DE ABRIL DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE MAYO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE MAYO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | LUZ ANGELICA SUAREZ |
| Matrícula No | 328575 |
| Dirección para Notificación | CR 9 # 30- 19LA VICTORIA |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5084781

Resolución No. 270833-52

DE: 28 DE ABRIL DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270833 de 22 DE ABRIL DE 2025

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 22 DE ABRIL DE 2025 la señora LUZ ANGELICA SUAREZ identificado con C.C. No. 60299775, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270833 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 328575 Ciclo: 4 ubicada en:CR 9 # 30- 19 , Barrio LA VICTORIA en el periodo facturado 2025-4.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE ABRIL DE 2025 en la que participó la señora Gladys Arboleda 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° H25VA227024 el cual registra una lectura acumulada de 0 m3. "Predio desocupado instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo fotos, medidor recién instalado".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **328575**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|---------------|----------------|------------------|------------|-------------------|--|
| Abril | 0 m3 | 1072 m3 | 0 m3 | 11 m3 | Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94) |

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. H25VA227024, el cual registra una lectura acumulada de 0 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **abril de 2024**, el lector reportó en el sistema la novedad de "**REVISAR MEDIDOR**", razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a, **11 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **abril de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, el equipo de medida no registró diferencia está desocupado, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mentionado a 0 m3**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-54513** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-4 | 414 | 0 | 11 | 0 | 23703 | -23703 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-4 | 414 | 0 | 11 | 0 | 30810 | -30810 |

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. **328575**, por la Empresa, respecto al período de **abril de 2025**, serán objeto de modificación, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LUZ ANGELICA SUAREZ identificado con C.C. No. 60299775 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUZ ANGELICA SUAREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 30- 19 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ ANGELICA SUAREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 328575 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

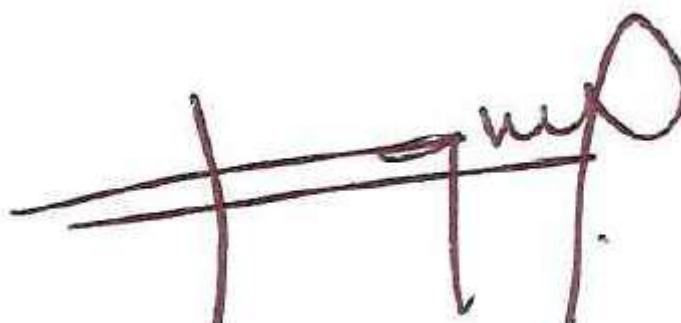
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 28 DE ABRIL DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 270814-52 de 28 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DORA CECILIA VILLA MADRIGAL** 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 | 270814-52 |
| Fecha Resolución | 28 DE ABRIL DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE MAYO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE MAYO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | DORA CECILIA VILLA MADRIGAL |
| Matrícula No | 727636 |
| Dirección para Notificación | CR 16 BIS # 28 BIS- 46SAN MARTIN DE LOBA |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5083248

Resolución No. 270814-52

DE: 28 DE ABRIL DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270814 de 22 DE ABRIL DE 2025

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 22 DE ABRIL DE 2025 la señora DORA CECILIA VILLA MADRIGAL identificada con C.C. No. 36538688, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270814 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 727636 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CR 16 BIS # 28 BIS-46 , Barrio SAN MARTIN DE LOBA en los periodos facturados 2025-3,2025-4.

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

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **28 de Abril de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ **"Se llama al teléfono de la usuaria, la cual no contesta, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y este registra, medidor recién instalado, el cual corresponde H25VA228920 con lectura 5 m³ por favor grabar en el sistema. Equipo de medida H25VA228920 lectura 5 m³".** Se determina que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio, se desvirtúa error del lector, en el predio no se presentan fugas que estén afectando su consumo.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de Marzo y Abril de 2025, 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." En el periodo de Marzo el medidor avanzó de 1838 m³ a 1852 m³ arrojando una diferencia de 14 m³ los cuales se facturaron en su totalidad. En el periodo de Abril el medidor avanzó de 1852 m³ a 1875 m³ arrojando una diferencia de 23 m³ los cuales se facturaron en su totalidad.

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.

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. **727636** por la Empresa, respecto al período de **Marzo y Abril de 2025, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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, numeral 2º: el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 DORA CECILIA VILLA MADRIGAL identificado con C.C. No. 36538688 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) DORA CECILIA VILLA MADRIGAL enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 16 BIS # 28 BIS- 46 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: DORA CECILIA VILLA MADRIGAL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 727636 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

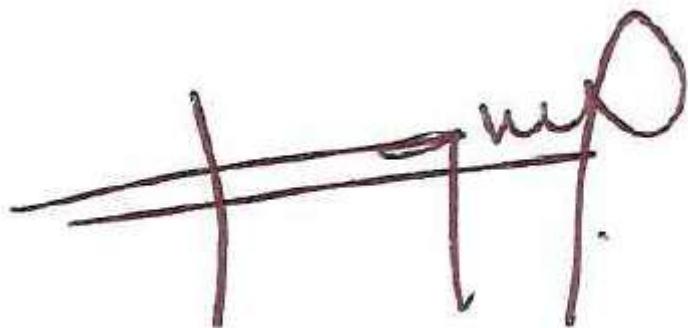
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 28 DE ABRIL DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 270874-52 de 28 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ OLGA LOPERA 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 | 270874-52 |
| Fecha Resolución | 28 DE ABRIL DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE MAYO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE MAYO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | LUZ OLGA LOPERA ORTIZ |
| Matrícula No | 432385 |
| Dirección para Notificación | CR 11 # 38- 13 APTO 102 EDIF. FEGOVEJARDIN 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 entienda surtida la notificación.

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

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

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5086691

Resolución No. 270874-52

DE: 28 DE ABRIL DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270874 de 23 DE ABRIL DE 2025

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 23 DE ABRIL DE 2025 la señora LUZ OLGA LOPERA ORTIZ identificada con C.C. No. 24390915, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270874 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 432385 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CR 11 # 38- 13 APTO 102 EDIFICIO FEGOVE , Barrio JARDIN DE VELEZ en los periodos facturados 2025-3,2025-4.

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

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **24 de Abril de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO **“Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, viven dos personas que no pertenecen en el predio, predio con tres baños. Equipo de medida P1415MMRSA54328AA lectura 929 m³”**. Se determina que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio, se desvirtúa error del lector, en el predio no se presentan fugas que estén afectando su consumo.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de Marzo y Abril de 2025, 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 hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.” En el periodo de Marzo el medidor avanzó de 912 m³ a 920 m³ arrojando una diferencia de 8 m³ los cuales se facturaron en su totalidad. En el periodo de Abril de 2025 el medidor avanzó de 920 m³ a 928 m³ arrojando una diferencia de 8 m³ los cuales se facturaron en su totalidad.

El consumo se liquida con base en el registro fechaciente 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.

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. **432385** por la Empresa, respecto al período de **Marzo y Abril de 2025, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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, numeral 2º: el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUZ OLGA LOPERA ORTIZ identificado con C.C. No. 24390915 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUZ OLGA LOPERA ORTIZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 38- 13 APTO 102 EDIF. FEGOVE haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ OLGA LOPERA ORTIZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 432385 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

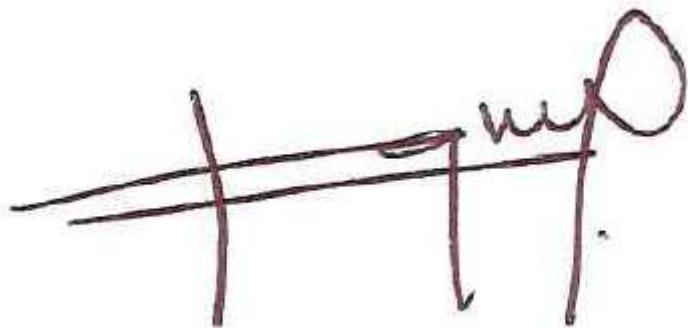
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 28 DE ABRIL DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 270910-52 de 28 DE ABRIL DE 2025.

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

| | |
|----------------------------------|---------------------------------|
| Resolución No | 270910-52 |
| Fecha Resolución | 28 DE ABRIL DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE MAYO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE MAYO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | JOSÉ ARTURO ARCILA LOPEZ |
| Matrícula No | 937078 |
| Dirección para Notificación | CR 9 # 12- 09PARQUE LA LIBERTAD |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5088916

Resolución No. 270910-52

DE: 28 DE ABRIL DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270910 de 24 DE ABRIL DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 24 DE ABRIL DE 2025 el señor JOSÉ ARTURO ARCILA LOPEZ identificado con C.C. No. 10065927, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270910 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 937078 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 9 # 12- 09 ESQUINA, Barrio PARQUE LA LIBERTAD en el periodo facturado 2025-4.

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

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **25 de Abril de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO **"Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, trabajan 9 personas, funciona parqueadero, restaurante, vulcanizadora. Equipo de medida H24VA139271 lectura 135 m³".** Se determina que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio, se desvirtúa error del lector, en el predio no se presentan fugas que estén afectando su consumo.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de Abril de 2025, 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 hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario." En el periodo de Abril el medidor avanzó de 66 m³ a 112 m³ arrojando una diferencia de 46 m³ los cuales se facturaron en su totalidad.

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.

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. **937078** por la Empresa, respecto al período de **Abril de 2025, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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, numeral 2º: el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 JOSÉ ARTURO ARCILA LOPEZ identificado con C.C. No. 10065927 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSÉ ARTURO ARCILA LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 12- 09 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: JOSÉ ARTURO ARCILA LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 937078 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

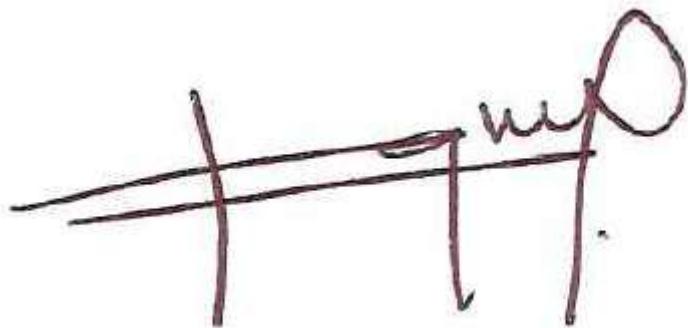
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 28 DE ABRIL DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 270909-52 de 28 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MISEL LOZANO LOZANO** 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 | 270909-52 |
| Fecha Resolución | 28 DE ABRIL DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE MAYO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE MAYO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | MISEL LOZANO LOZANO |
| Matrícula No | 1085182 |
| Dirección para Notificación | MZ 9 CS 18 PS 2 CIUDAD BOQUIA |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5088974

Resolución No. 270909-52

DE: 28 DE ABRIL DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270909 de 24 DE ABRIL DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 24 DE ABRIL DE 2025 el señor MISEL LOZANO LOZANO identificado con N.I.T. No. 4872687, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270909 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1085182 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 9 CS 18 PS 2 , Barrio CIUDAD BOQUIA en el periodo facturado 2025-4.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 25 DE ABRIL DE 2025 en la que participó la señora Brenda Martínez 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° P1415MMRSA49487AA el cual registra una lectura acumulada de 1618 m3. "Se reviso instalaciones y, no existen fugas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1085182**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|---------------|----------------|------------------|------------|-------------------|--|
| Abril | 1618 m3 | 1580 m3 | 38 m3 | 38 m3 | consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94) |

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **ABRIL 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 **38 m3 avanzó de (1580 m3 a 1618 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **ABRIL DE 2025 ES CORRECTO** y no será objeto de

modificación por parte de este departamento, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 MISEL LOZANO LOZANO identificado con N.I.T. No. 4872687 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MISEL LOZANO LOZANO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 9 CS 18 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MISEL LOZANO LOZANO la cancelación de las sumas pendientes

por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1085182 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

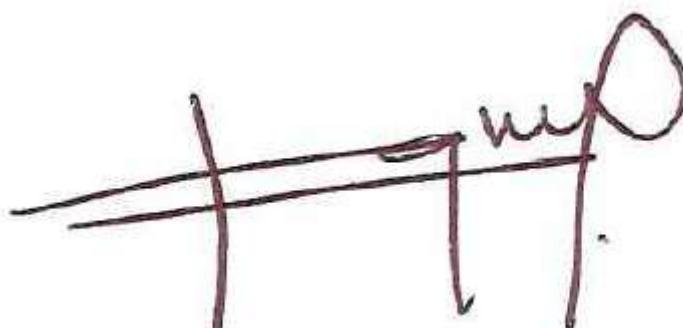
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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.aquasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 28 DE ABRIL DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 270958-52 de 28 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA RUBY MUÑOZ LADINO** 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 | 270958-52 |
| Fecha Resolución | 28 DE ABRIL DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE PARCIALMENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE MAYO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE MAYO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | MARIA RUBY MUÑOZ LADINO |
| Matrícula No | 1828441 |
| Dirección para Notificación | CR 6 CL 62 MZ 8 CS 3 PS 1 CIUDADELA DEL CAFE |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 270958-52

DE: 28 DE ABRIL DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270958 de 28 DE ABRIL DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE ABRIL DE 2025 la señora MARIA RUBY MUÑOZ LADINO identificada con C.C. No. 34042229, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270958 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1828441 Ciclo: 6 ubicada en:CR 6 CL 62 MZ 8 CS 3 PS 1 URBANIZACION CORPENTUNIDA, Barrio CIUDADELA DEL CAFE en los periodos facturados 2025-3,2024-12,2025-2,2025-1,2025-4

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

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de Diciembre de 2024 y Enero, Febrero de 2025, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."

| Año | Mes | Lect Actual | Lect Anter | Consumo |
|------|-----------|-------------|------------|---------|
| 2025 | Abril | 798 | 764 | 34 |
| 2025 | Marzo | 764 | 764 | 22 |
| 2025 | Febrero | 764 | 741 | 23 |
| 2025 | Enero | 741 | 720 | 21 |
| 2024 | Diciembre | 720 | 695 | 25 |

Ahora, al revisar el histórico de lecturas se observa que en el periodo **Marzo de 2025** la empresa ha liquidado consumo promedio histórico del inmueble de **22 m³** ante la imposibilidad técnica de determinar el consumo, se verificó en el sistema que en el periodo de marzo el lector no obtuvo lectura y el medidor se ha reportado como "NO HAY ACCESO AL PUNTO DE MEDICION – MEDIDOR TAPADO" por lo expuesto la empresa ha procedido a facturar consumo promedio, 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.

En el periodo de **Abril de 2025**, el lector logró obtener lectura en el cual el Medidor avanzó de 764 m³ a 798 m³ arrojando una diferencia de lectura de **34 m³**, los cuales se facturaron en su totalidad, y por error en el sistema no se descontó el consumo promedio facturado en el periodo de Marzo de 2025, por lo tanto, para la Empresa es procedente reliquidar el periodo de **Marzo y Abril de 2025 a 17 m³**.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se

concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1828441** por la Empresa, respecto al período de **Marzo y Abril de 2025, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A reliquidar por parte de éste Departamento, se confirma el consumo por diferencia de lectura facturado en los períodos de Diciembre de 2024 y Enero, Febrero de 2025, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-109032** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-----------------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-3 | 480 | 4 | 9 | 11204 | 25208 | -14004 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-4 | 480 | 4 | 21 | 8619 | 45252 | -36632 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-3 | 480 | 4 | 9 | 8619 | 19394 | -10774 |
| AJUSTE A LA DECENA | 2025-4 | 480 | 0 | 0 | -2 | -3 | 1 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-3 | 480 | 0 | 0 | -4 | 0 | -4 |
| | 2025-3 | 480 | 0 | 0 | -2 | 0 | -2 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-4 | 480 | 4 | 21 | 11204 | 58819 | -47615 |

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por MARIA RUBY MUÑOZ LADINO identificado con C.C. No. 34042229 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA RUBY MUÑOZ LADINO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 CL 62 MZ 8 CS 3 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: MARIA RUBY MUÑOZ LADINO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1828441 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

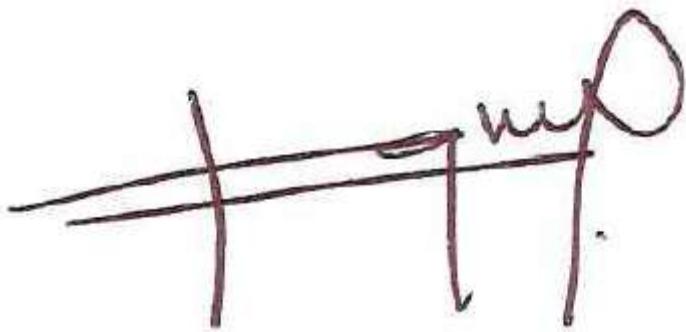
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 28 DE ABRIL DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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