

**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. 11087-52 de 7 DE MAYO DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>11087-52</b>
Fecha Resolución	7 DE MAYO DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	19 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	ROSALBA SALAZAR SALAZAR
Matrícula No	777441
Dirección para Notificación	CR 11 # 38- 55 APTO 302JARDIN DE VELEZ

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

**RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO**

El 29 DE ABRIL DE 2025 la señora ROSALBA SALAZAR SALAZAR, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2025-3,2025-4, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 5 DE MAYO DE 2025, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P1415MMRSA54329AA que pertenece al predio con matrícula No. 777441, tenía una lectura acumulada de 639 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 (los) periodo(s) 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. **777441**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Abril</b>	639 m3	639 m3	0 m3	15 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Marzo</b>	639 m3	639 m3	0 m3	14 m3	Cobro por diferencia. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. C16LA328494AA, el cual registra una lectura acumulada de 639 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **marzo y 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, **14 m3 y 15 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **marzo y abril de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado a 0 m3**.

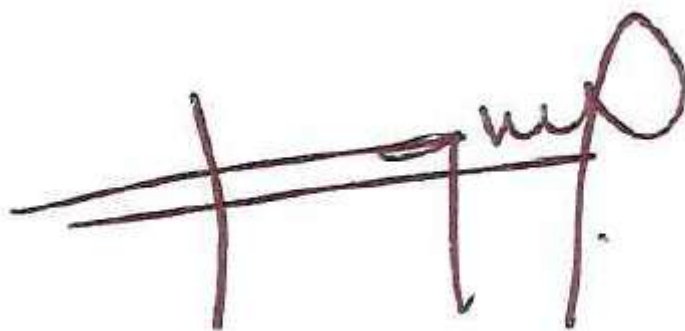
De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **777441**, por la Empresa, respecto al período de **marzo y abril de 2025**, **serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, 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 **-228089** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 777441.

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1595	2025-3	414	0	14	0	17708	-17708
1590	2025-3	414	0	14	0	23018	-23018
3010	2025-4	414	0	0	-3	0	-3
2501	2025-4	414	0	15	0	42013	-42013
3007	2025-3	414	0	0	-4	0	-4
2500	2025-4	414	0	15	0	32323	-32323
1590	2025-4	414	0	15	0	24662	-24662
2500	2025-3	414	0	14	0	30168	-30168
2501	2025-3	414	0	14	0	39212	-39212
3010	2025-4	414	0	0	-4	0	-4
1595	2025-4	414	0	15	0	18973	-18973

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. 11090-52 de 7 DE MAYO DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>11090-52</b>
Fecha Resolución	7 DE MAYO DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	19 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARTHA LUCIA HENAO HERNANDEZ
Matrícula No	19557459
Dirección para Notificación	MZ 10 CS 12 LC 2SAN FERNANDO

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

**RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO**

**El 30 DE ABRIL DE 2025, la señora MARTHA LUCIA HENAO HERNANDEZ, 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 Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 6 DE MAYO DE 2025, visita que No hay nadie, y en tal revisión se detectó que el medidor P1415MMRSA53135AA que pertenece al predio con matrícula No 19557459, tenía una lectura acumulada de 142 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.**

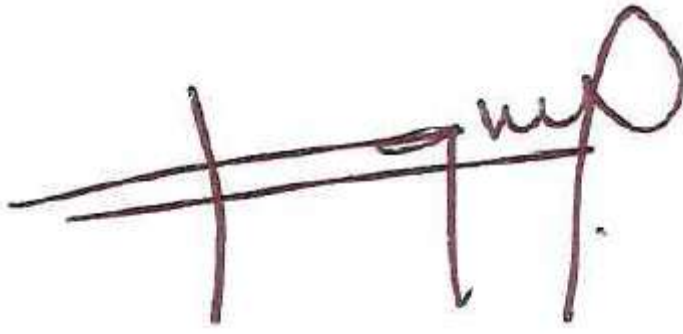
**Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas,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

**En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del periodo 2025-4, 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 -9915 que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 19557459.**

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2025-4	421	0	2	0	4310	-4310
2501	2025-4	421	0	2	0	5602	-5602
3010	2025-4	421	0	0	-3	0	-3

Atentamente,



**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. 11177-52 de 7 DE MAYO DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>11177-52</b>
Fecha Resolución	7 DE MAYO DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	19 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	SANDRA MILENA VASQUEZ VASQUEZ
Matrícula No	632430
Dirección para Notificación	SM.VE@HOMTAIL.COMLOS NOGALES

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

PEREIRA, 7 DE MAYO DE 2025

Señora:

**SANDRA MILENA VASQUEZ VASQUEZ**  
**SM.VE@HOMTAIL.COM - LOS NOGALES**  
**Teléfono: 3122011482**  
PEREIRA

**Radicación:** No. 11177 Radicado el 5 DE MAYO DE 2025

**Matrícula:** 632430

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

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: SOLICITO QUE LAS FACTURAS SIGAN LLEGANDO A MI NOMBRE POR FAVOR. GRACIAS

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

En atención a la petición radicada el 5 DE MAYO DE 2025 mediante solicitud referente a la matrícula **Nro. 632430**, la Subgerencia Comercial Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas le informa que, después de corroborar con nuestro Sistema de Información Comercial y sin la documentación adjunta requerida con la petición, aclara que para cambiar de usuario, debe aportar la información del usuario del predio aportando la fotocopia de la cedula del solicitante y/o del apoderado, y **el certificado de tradición con vigencia no mayor a 15 días**, adicional a ello, se informa que, el cambio de usuario lo puede realizar por la página de la Empresa, anexando la documentación requerida, así:





**¿NECESITAS CAMBIAR EL NOMBRE QUE APARECE EN TU FACTURA DE AGUA?**

1. Ingresa a [www.aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co)

2. Accede por el botón **ACTUALIZACIÓN NOMBRE** de la oficina virtual

3. Diligencia el formulario

4. Adjunta uno de los siguientes documentos: **Escritura pública; Factura del Predial o Certificado de Tradición** con menos de 15 días de expedición

**PEREIRA**  
Gobierno de la Ciudad  
CAPITAL DEL EJE

**aguas**

Así las cosas, se le sugiere realizar de nuevo la solicitud individual para cada matrícula requerida, adjuntando la documentación referenciada para realizar el trámite y dirigirse a las Oficinas de Servicio al cliente en la **Cra 10 Nro 17 – 55 Local 309 Edificio Torre Central**.

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

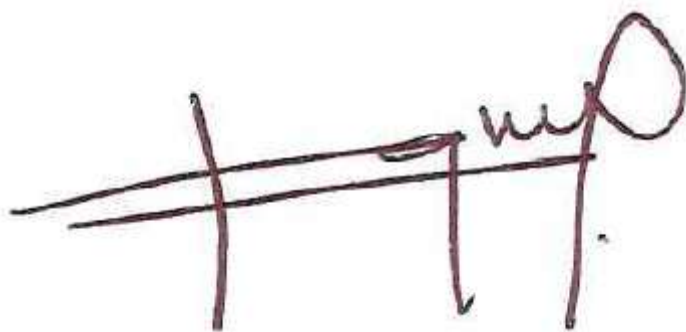
Dar por atendida la solicitud presentada por la señora SANDRA MILENA VASQUEZ VASQUEZ, identificado con C.C. No 42150622 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal a la señora SANDRA MILENA VASQUEZ VASQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación: SM.VE@HOMTAIL.COM - LOS NOGALES haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 7 DE MAYO 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. 11182-52 de 7 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUSBY TIBOCHA** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>11182-52</b>
Fecha Resolución	7 DE MAYO DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	19 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	RUSBY TIBOCHA
Matrícula No	1896000
Dirección para Notificación	portaldeIllano33@gmail.comPORTAL DE LLANO GRANDE

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

PEREIRA, 7 DE MAYO DE 2025

Señor (a):

**RUSBY TIBOCHA**

**portaldelllano33@gmail.com - PORTAL DE LLANO GRANDE**

**Teléfono: 3125899177**

**PEREIRA**

**Radicación:** No. 11182 Radicado el 6 DE MAYO DE 2025

**Matrícula:** 1896000

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

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: SEñORES AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA PEREIRA, RISARALDA ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA CAMBIO E INSTALACIÓN DE MACROMEDIDOR POR CAMBIO DE TECNOLOGÍA CON COBRO DIFERIDO. RESPETADOS SEñORES: POR MEDIO DE LA PRESENTE, EN CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL DE LA COPROPIEDAD CONJUNTO RESIDENCIAL PORTAL DE LLANO GRANDE IDENTIFICADO CON NIT 900.7735.459-6, AUTORIZO EXPRESAMENTE A AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P. PARA REALIZAR EL CAMBIO E INSTALACIÓN DEL MACROMEDIDOR CORRESPONDIENTE A ESTE INMUEBLE, COMO PARTE DEL PROCESO DE MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA DE LOS SISTEMAS DE MEDICIÓN. ASIMISMO, SE APRUEBA QUE EL COSTO ASOCIADO A DICHA INSTALACIÓN SEA DIFERIDO A 36 MESES, Y QUE EL COBRO MENSUAL CORRESPONDIENTE SEA INCLUIDO EN LA FACTURA CON MATRÍCULA NO 1896000 CORRESPONDIENTES A LAS ÁREAS COMUNES. SOLICITO QUE SE ME ENVÍE POR CORREO ELECTRÓNICO LA LIQUIDACIÓN CORRESPONDIENTE AL VALOR DEL PROCEDIMIENTO, ASÍ COMO LOS DATOS DEL DEL TÉCNICO ENCARGADO DE REALIZAR LA INSTALACIÓN, PARA EFECTOS DE COORDINACIÓN Y CONTROL DE ACCESO AL INMUEBLE PREFERIBLEMENTE LOS DÍAS LUNES O MIÉRCOLES EN LA FRANJA HORARIA DE LA MAñANA, CON EL FIN DE PODER ATENDER LA VISITA PERSONALMENTE AGRADEZCO SU GESTIÓN Y QUEDO ATENTA A LA PROGRAMACIÓN DE LA VISITA TÉCNICA O CUALQUIER REQUERIMIENTO ADICIONAL. CORDIALMENTE, RUSBY NAIDU TIBOCHA FORERO CARGO: REPRESENTANTE LEGAL C.C.: 52.223.878 CORREO ELECTRÓNICO: PORTALDELLANOGRANDE33@GMAIL.COM TELÉFONO: 3242638478

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

En atención a la petición radicada el 6 DE MAYO DE 2025, mediante solicitud referente a la matrícula Nro. **1896000** el Departamento de servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas le informa que, después de corroborar en nuestro Sistema de Información Comercial, se procedió a notificar al grupo de Medición la autorización del cambio, proceso que se llevara a cabo en los próximos días.

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

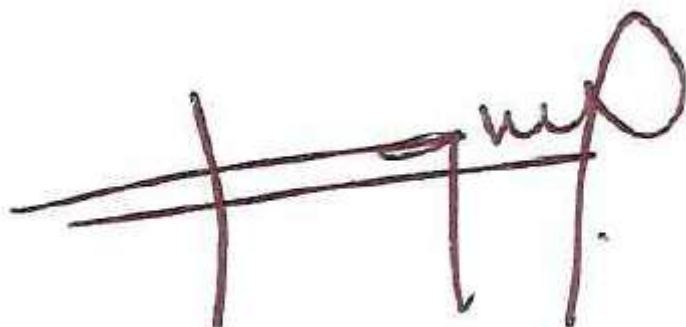
Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) RUSBY TIBOCHA, identificado con C.C. No 52223878 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) RUSBY TIBOCHA enviando citación a Dirección de Notificación: portaldellano33@gmail.com - PORTAL DE LLANO GRANDE haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 7 DE MAYO DE 2025

#### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: graguirre  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22687-52 de 7 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO** 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:

<b>Recurso No</b>	<b>22687-52</b>
Fecha Resolución Recurso	7 DE MAYO DE 2025
RECLAMO	270230 de 9 DE ABRIL DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO ACCEDE</b>
Fecha del Aviso	16 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	19 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	1825561
Dirección para Notificación	bumeranjuridica@gmail.com VILLA OLIMPICA

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

## **Resolución No. 22687-52**

DE: 7 DE MAYO DE 2025

**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22687 DE 14 DE ABRIL DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 270230 DE 25 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 el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 actuando como intermediario del MULTICENTRO COMERCIAL LAS VILLAS P.H. o mandatario, interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 270230-52 de 9 DE ABRIL 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. 1825561 Ciclo 14, ubicada en la dirección CL 94 # 14- 73 A.COMUN MULTICENTRO COMERCIAL LAS VILLAS, Barrio VILLA OLIMPICA en los periodos facturados 2024-11, 2024-12, 2025-1, 2025-2, 2025-3.

PRIMERO: Que el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, por escrito presentado el día **14 DE ABRIL DE 2025** manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión la cual se declaró no procedente en todos las pretensiones, y radicó escrito 04425MAC1696R, solicitando revocar la decisión y acceder a cada una de las pretensiones, y considerando que se configuró SAP, porque no se le accede a reconocer su reclamación, la cual pretende asuntos que no se ajustan a la normatividad vigente, aunque se le adjuntó la revisión técnica donde se ratifica que no es posible técnicamente conceder lo que solicita para el MULTICENTRO COMERCIAL LAS VILLAS P.H.

04425MAC1696R|

14-04-2025

Señores:

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA ESP**

Pereira

**RECURSO DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN SUBSIDIARIA CONTRA  
RESOLUCIÓN 270230-52 DEL 09-04-2025  
CENTRO EMPRESARIAL Y COMERCIAL LA VILLA - PROPIEDAD HORIZONTAL  
MATRÍCULA No. 1825561**

**ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA**

Tuvo lugar por reclamación con motivo del DERECHO A LA MEDICIÓN de agua potable en las áreas comunes, vulnerado por la Empresa al aplicar la "macromedición" (determinación del consumo facturable por cálculo) sin la debida justificación o presupuesto legal, que es la imposibilidad técnica de instalar "micromedición" y debe se fehacientemente demostrada por el prestador del servicio de acueducto mediante un "ESTUDIO TÉCNICO, contemplando la factibilidad financiera para la copropiedad determinar si asume o no el costo de la instalación"; so pena de la pérdida de su derecho al precio (del consumo no medido), de acuerdo con el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

Además se indicó que, de conformidad con el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, la Empresas debe mostrar en la factura los consumos cobrados a los bienes privados como indica la Superservicios en el concepto SSPD 986 de 2014.

**PETICIÓN**

Resolver de fondo la petición presentada, y en todo caso REVOCAR la respuesta dada para acceder a todas y cada una de las pretensiones en garantía del DERECHO A LA MEDICIÓN reclamado con el fundamento legal expuesto. Esto sin perjuicio del reconocimiento de los efectos del silencio positivo configurado.

Y proporcionar completa la información solicitada pues en el ejercicio del derecho de petición en la modalidad de información no aplica la disposición del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Este Departamento, al respecto se permite precisar lo siguiente:

**HECHOS QUE ANTECEDEN LA PRESENTE ACTUACIÓN:**

Que adelantado el trámite de rigor, la práctica y análisis de pruebas, el Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P resolvió en primera instancia la reclamación mediante Resolución No. 270230-52 de 9 DE ABRIL DE 2025, por el cual se declaró **NO PROCEDENTE**, lo anterior, dando aplicación a la normatividad vigente para los clientes del sistema general o totalizador, se le informó lo siguiente:

En primer lugar, se le recuerda al señor mandatario del MULTICENTRO COMERCIAL LAS VILLAS P.H que de conformidad con la Ley 142 de 1994 en su artículo 133 en su parte final, el contrato de condiciones de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P tiene concepto de legalidad emitida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico del día 15 de Septiembre de 2022, se le recuerda además que este contrato se encuentra vigente pero que en otrora el anterior contrato de condiciones uniformes que era del año 2004 también tenía concepto de legalidad y adicionalmente estaba haciendo referencia a la cláusula de la imposibilidad técnica de la medición de áreas comunes, en ese orden de ideas se le recuerda que la Empresa para ese tipo de propiedades horizontales emplea



un sistema de descontar y repartir de acuerdo con el Capítulo IV Factura y Medición del consumo la cláusula 7 que para el efecto me permito transcribir:

- a. **Modalidad I. sistema totalizador.** *Todas las unidades o inmuebles independientes que componen la copropiedad tienen Medición Individual a través de un Micromedidor instalado en la acometida a la entrada de la unidad independiente que registre el consumo de la misma.*

En este evento a cada usuario se le cobrará el valor registrado por su medidor en forma individual, más el valor del cargo fijo correspondiente. El consumo que se cobrará a las áreas comunes a cargo de la administración será la diferencia entre el valor registrado por el medidor totalizador y la sumatoria de los valores registrados por los medidores de las unidades o inmuebles independientes, más el valor del cargo fijo correspondiente.

Por lo tanto, la solicitud de una medición en una condición de micromedidor para determinar un punto en áreas comunes no es un elemento que garantice de manera plena, real y efectiva el derecho que es bilateral para las partes del contrato, en este caso en particular por la forma de las instalaciones hidráulicas, la Empresa debe facturar con un sistema de totalizador y es lo que está aplicando en este caso en particular.

En cuanto al Estudio Técnico, en las visitas técnicas realizadas por el personal de la empresa, en donde ha levantado a mano alzada del esquema hidráulico del Multicentro decanta las imposibilidades técnicas que se encuentran asociadas, con esta condición y adicionalmente con los planos record que la propiedad horizontal debe poseer en virtud del ejercicio de la Ley 675 que claramente establece que al momento de entregar las áreas comunes a la propiedad horizontal por parte del constructor entre las otras cosas que se deben entregar son los planos record asociados al sistema de los servicios públicos domiciliarios, en este caso particular de acueducto y alcantarillado, por lo tanto, la prueba que solicita reposa en los expedientes de la propiedad horizontal y la Empresa le permite acceder a este esquema que se encuentra planteado. Ahora el señor José Antonio pretende que sea esta prestadora la que especifique el diseño físico y el costo de la obra que contrae el diseño, esta situación que con base en los diseños hidráulicos que la P.H posee y el plano hidráulico elaborado a mano alzada por la Empresa es la propiedad horizontal quien debe solicitar una cotización, si el deseo de la P.H es que sea considerada como un único suscriptor en virtud de lo cual todas las unidades independientes que integran esta propiedad horizontal deberán traer todas sus acometidas hasta el punto de conexión de la red local de la Empresa y las áreas comunes deberán estar independizadas de los sistemas de las unidades privadas, en las mismas condiciones deberán estar las redes asociadas a la red contra incendios que deberán ser independientes de acuerdo con las exigencias establecidas en el RAS 330 del año 2017 y el decreto 1077 del año 2015. Nuevamente se le aclara que la Empresa este tipo de trabajos no los efectúa, porque este tipo de adecuaciones internas son parte de las redes internas y si se quiere hacer una modificación es el suscriptor quien deberá hacer los trámites correspondientes de la cotización.

Se relaciona Visita Técnica que demuestra la imposibilidad técnica para la medición individual de las áreas comunes del MULTICENTRO COMERCIAL LAS VILLAS:

# EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P.

REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H. (DETALLADO)

Solicitud \_\_\_\_\_ matrícula 1825561  
 Hora de iniciación de visita \_\_\_\_\_  
 Dirección del inmueble sic \_\_\_\_\_  
 uso C/ 94 # 10-73  
 Nombre de quien atiende la visita Centro Empresarial y Comercial la villa  
 Ciudad del que atiende: Julian David Largo  
 Nombre del administrador El autogobierno  
 Correo electrónico \_\_\_\_\_  
 Teléfono 3155855660  
 Ficha catastral \_\_\_\_\_  
 Número de empleados de las áreas comunes 3

## DATOS DEL MACROMEDIDOR

Tiene sistema totalizador Si ☒ No ☐  
 No Macromedidor A1214F000231 Marca ARQUILA Lectura 25466  
 Clase B ☐ C ☐ R150 ☐ Otro \_\_\_\_\_  
 Diámetro 1/2" ☐ 3/4" ☐ 1" ☐ 1 1/2" ☒  
 2" ☐ 3" ☐ 4" ☐ 6" ☐  
 Estado  
 Buen estado ☒ Dañado ☐ Tapado ☐ Directo ☐  
 Invertido ☐ Media lado ☐ Inundado ☐ No tiene ☐  
 Con fuga ☐ Frenado ☐ Otro \_\_\_\_\_  
 Ubicación Caja ☐ Carcama ☒ Rejilla ☐  
 Gabinete ☐ Enterrado en tierra ☐ Otro \_\_\_\_\_

## DATOS DE INSTALACIÓN DEL ACUEDUCTO

Fuente de abastecimiento Red local o distribución ☒ Fuente Alterna ☐  
 Fuente Alterna de abastecimiento  
 Aguas lluvias ☐ Capacidad del Tanque \_\_\_\_\_  
 Pozo o Aljibe ☐ Resolución corporación autónoma \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_  
 Rehuso del agua ☐ Lo surte otro acueducto ☐ Nombre \_\_\_\_\_  
 Diámetro de la acometida 1/2" ☐ 3/4" ☐ 1" ☐ 1 1/2" ☐  
 2" ☐ 3" ☐ 4" ☐ 6" ☐

# EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P

aguas

## REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H.(DETALLADO)

Estado de la acometida	Buena	<input checked="" type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>	Suspendida	<input type="checkbox"/>
	No visible	<input type="checkbox"/>	Valvula de cheque	<input type="checkbox"/>				
Ubicación	Carcamo	<input type="checkbox"/>	Rejilla	<input type="checkbox"/>	Tierra	<input type="checkbox"/>	Pared	<input type="checkbox"/>
	Gabinete	<input type="checkbox"/>	Pavimento anden	<input type="checkbox"/>	Pavimento via	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Antejardín	<input type="checkbox"/>						
Material	Galvanizada	<input type="checkbox"/>	Pealip	<input type="checkbox"/>	Poliétileno	<input type="checkbox"/>	PF	<input type="checkbox"/>
Caja	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Tapa	SI	<input type="checkbox"/>	No
La tapas de los macromedidores tienen cajilla de visualización para el conjunto							SI	<input type="checkbox"/>
							No	<input type="checkbox"/>
Llave de paso	Normal	<input type="checkbox"/>	Antifraude	<input type="checkbox"/>	Mal estado	<input type="checkbox"/>		
Fugas imperceptible	SI	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	ubicación			
Fugas perceptible	SI	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	ubicación			

### CONFORMACIÓN HIDRAULICA DEL AREA COMÚN

Tanques de almacenamiento	Subterráneo	<input type="checkbox"/>	Cantidad	<input type="checkbox"/>	Capacidad	
	Elevado	<input type="checkbox"/>	Cantidad	<input type="checkbox"/>	Capacidad	
Periodicidad de lavado						
Cantidad de lavamanos	<input type="checkbox"/>	Sistema Ahorrador	<input type="checkbox"/>	Sistema tradicional	<input checked="" type="checkbox"/>	
Llave de shuls		Cantidad		Cantidad		
Basuras	<input type="checkbox"/>	Regaderas	<input type="checkbox"/>	Duchas	<input type="checkbox"/>	
Turco	<input type="checkbox"/>	Piscina	<input type="checkbox"/>	Poceta	<input type="checkbox"/>	
Unidad sanitaria	<input type="checkbox"/>	Salon social	<input type="checkbox"/>	Cocineta	<input type="checkbox"/>	
				Gimnasio	<input type="checkbox"/>	
Cantidad de predios que se abastecen del area común:						30 Bodegas todos con Medidor
Otro						
Observaciones:						

### ANOMALIAS

Sello de seguridad manipulado	<input type="checkbox"/>	Brazalete manipulado	<input type="checkbox"/>
Tapa sellada	<input type="checkbox"/>	Medidor manipulado	<input type="checkbox"/>
		Se abastece del vecino	<input type="checkbox"/>

Oficina Administrativa  
 P.O. Box 815 12 00  
 Carrera 10 N° 17-35 piso 1  
 Centro de San Carlos  
 Ventanilla Unice  
 Pereira, Colombia  
 Teléfono: 025 025 025-7



2014/07/03  
 2014/07/03

# EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P

REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE  
MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H.(DETALLADO)

Uaves por fuera de la medición

☐

Conexión fuera de la medición

☐

Foto

☐

Tanques por fuera de la Medición:

☐

Observaciones:

## SISTEMAS ESPECIALES ( RED CONTRA INCENDIO Y OTROS)

Seamises

SI

☐

NO

☒

Hidranes

SI

☒

NO

☐

Medidos

SI

☐

No

☐

Medidos

SI

☐

No

☐

Aire acondicionado

SI

☐

No

☐

6 Hidroquipes

Alex Vallejo

Nombre de quien atiende la visita

Nombre del funcionario que hace la visita

Calidad de quien atiende la visita

Cargo

Hora de finalización de la visita

# EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P

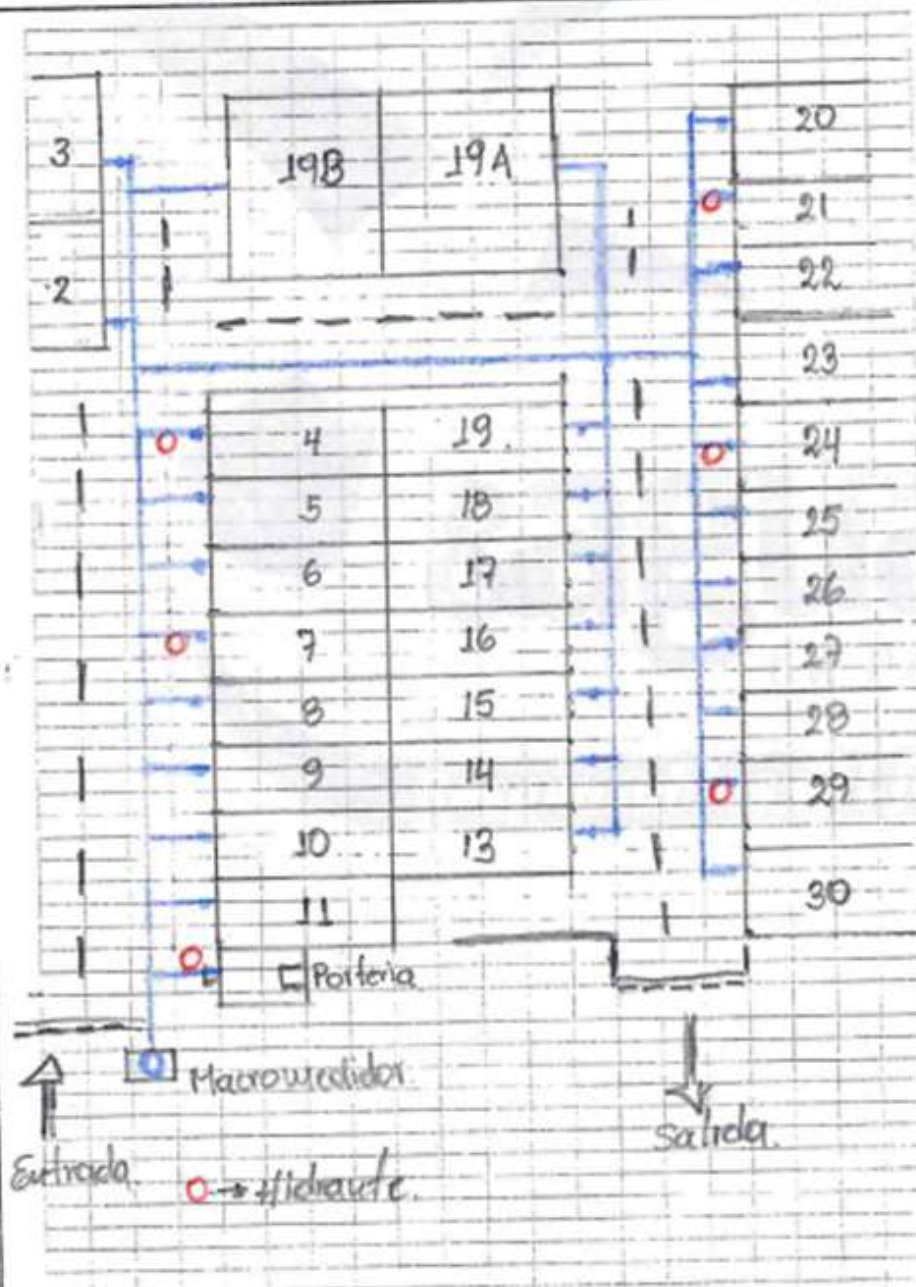
REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H.

Distancia aproximada de tubería \_\_\_\_\_

Observaciones:

- 1 Existen planos hidráulicos de la P.H. Si ☐ No ☐
- 2 Los planos hidráulicos concuerdan con los elaborados a mano alzada. Si ☐ No ☐

## PLANO A MANO ALZADA DE APROXIMACIÓN DE LA COMPOSICIÓN DEL SISTEMA HIDRÁULICO DE LA P.H





CONCLUSIÓN TÉCNICA DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE PROPIEDADES HORIZONTALES			
M No.	Número de entradas del servicio de acueducto:		Matrícula de áreas comunes
1	Puntos de circulación y suministro visibles para las áreas comunes de la P.H.		
2	Descripción: Red interna, diámetro, longitud, material, vida útil de la Red.		
3	Puntos de circulación no visibles hidráulicos para áreas comunes de la P.H.	Es una Red en P.V.C. de aproximadamente 570 mts. de tubería, con diámetro interno de 3".	
Punto de circulación y suministro de agua existentes antes de los medidores individuales de las Unidades Privadas			
Clasificación:			
4	Descripción	Longitud de red de acometida de cada UP en metros lineales medida desde la derivación de la red interna de la P.H.	
		Cada UP. está aproximadamente a 2.5 mt. de distancia de la Unidad de Madre.	
		Cantidad total aproximada de longitud de redes de acometida de UP antes de medidores individuales.	
		La suma total de las UP. es aproximadamente 75. mt. distancia en tubería P.V.C.	
Longitud de red hidráulica existente entre la red interna y la derivación a tanques de reserva subterráneos y/o aéreos (Capacidad y registros de mantenimiento).		Es una Red. En P.V.C. de aproximadamente 570mts. (600) mts. de tubería interno.	
Circulación de red contra incendios de la P.H.			
5	Descripción	Número de Hidrantes, Diámetro de la red, Mantenimiento, evidencias, material fotográfico.	
		6 Hidrante de Diámetro de 3".	
		Red de agua cruda: pruebas de cloro en sitio- suministro con agua de pozo- pruebas de laboratorio	
		Resultado: La red contra incendios se encuentra conectada a la red interna de la P.H.	
Hidrantes conectados a las Áreas Comunes		<p>Centro de 5m. 10m. 15m. 20m. 25m. 30m. 35m. 40m. 45m. 50m. 55m. 60m. 65m. 70m. 75m. 80m. 85m. 90m. 95m. 100m.</p> <p>Centro de 5m. 10m. 15m. 20m. 25m. 30m. 35m. 40m. 45m. 50m. 55m. 60m. 65m. 70m. 75m. 80m. 85m. 90m. 95m. 100m.</p>	

En caso de que la red contra incendios no se encuentre conectada a la red interna de la R.M. indicar a que sistema de abastecimiento corresponde, efectuar y evidenciar pruebas.

Resultado:

aguas

		Si	No
6.	La conexión de acueducto en el punto de instalación de los micromedidores cumple con los parámetros técnicos del código nacional de fontanería y el RAS 330 de 2017.	X	
7.	Las conexiones de acueducto (acomelidas de las UP), ¿fueron ejecutadas por la Empresa?		X
8.	La Empresa ejecutó interventoría en la construcción de estas conexiones de acomelidas:		X

POSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL O NO DE ÁREAS COMUNES

Respuesta: No es posible la medición individual por el diseño hidráulico de las ins de red.

Observaciones adicionales:

10

Conclusiones generales

Nombre de quien atendió la visita

Fecha 02/04/2025

C.C. 1.087.54.522

Entidad:

Nombre del Supervisor

Alux Salgado  
Freddy Barmagyn

CC-14-8719

CC-14-8719



En cuanto a NO facturar los servicios con macromedición mientras no exista el estudio técnico demostrativo de la imposibilidad técnica de instalar micromedición en las áreas comunes y devolver la totalidad de lo pagado por la facturación con macromedición, se declara improcedente en cuanto a que la cláusula asociada a la forma de facturación es una cláusula que posee la viabilidad legal y concepto emitido por parte de la comisión de regulación respecto a los dos contratos que ha regido la relación contractual entre las partes, en virtud de lo cual esta situación no tiene aplicabilidad en este caso en particular, se le recuerda al señor que adicionalmente este tema ya fue resuelto en otras oportunidades, se le recuerda que esta situación constituye una clara configuración de un abuso del derecho de aquellos que están



decantados en el artículo 95 de la Constitución Política de 1991 pero adicionalmente se constituye en un posible condición de fraude de resolución administrativa.

La Empresa actualmente no practica sus funciones de áreas comunes de uso residencial sometidas a este tipo de sistemas de facturación, entre tanto se reserva la posibilidad de conformidad con el artículo 130 hacer valer las obligaciones económicas a través de los procesos ejecutivos ante la jurisdicción ordinaria, además, de conformidad en el artículo 154 las facturas debidamente emitidas por la Empresa quedan en firme después de cinco periodos pueden hacerse exigible a partir de un proceso de cobro ejecutivo, lo cual efectuara la Empresa, en cuanto, a la información de las unidades individuales se le ha informado al señor José Antonio que el administrador puede acercarse al centro de servicios y solicitar la relación del consumo de las unidades independientes.

Respecto a los hechos se tiene para confirmar y reafirmar lo expresado respecto a las pretensiones, no es posible la medición individual por que no hay garantía de la medición integral de las áreas comunes, no es posible la medición individual por que el diseño hidráulico que presentó en su momento el MULTICENTRO COMERCIAL LAS VILLAS era con un sistema donde existía una red interna y de ahí se derivaban las unidades independientes y no es posible la medición individual en la medida en que la medición de las áreas comunes no se basa única y exclusivamente en lo que tiene que ver con los puntos donde se puede hacer una obtención del agua sino que todo el sistema que esta después del macromedidor hace parte del sistema de la red hidráulica interna de la propiedad horizontal, hace parte de los bienes considerados bienes comunes esenciales de conformidad con el artículo 3 de la Ley 675 y que de conformidad con el Decreto 1077 de 2015 Parte 3 Numeral 27 la responsabilidad respecto a las redes internas son responsabilidad del suscriptor y/o usuario y no de la Empresa. Este tema ha sido debidamente decantado por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no solo en este proceso sino en muchos otros procesos y recientemente respecto de este mismo tema que se ha querido llevar a otras instancias, la imposibilidad técnica se demostró desde el mismo momento en que el constructor decidió escoger este mismo sistema hidráulico y esa imposibilidad técnica quedo ahí de tal forma que la Empresa resolvió la situación fue instalando el macromedidor teniendo como base el diseño hidráulico realizado a mano alzada por el personal de la Empresa y los planos record que debe poseer la P.H, y la lectura del macromedidor se emplea para la facturación por que está permitido por la Ley y por el contrato de condiciones uniformes en virtud de ellos esos saldos no serán objeto de eliminación.

En la actualidad existe una tesis equivocada por parte del señor mandatario pretender que con la instalación micromedidor que hacen por su cuenta y riesgo las P.H para medir puntos como hidrantes, unidades sanitarias están cumpliendo con la medición integral, no, están cumpliendo con una medición que para ellos les permite controlar unos puntos específicos donde existe un contacto con el suministro con el agua pero no la integridad del sistema de la red y por lo tanto, en caso de llegar a existir micromedidores instalados en las áreas comunes es porque viene siendo una práctica que viene siendo usada por los administradores de las P.H que en un mal entendimiento del ejercicio de la macromedición de las áreas comunes pretenden que con una instalación realizada por ellos mismos de micromedidor se elimine el sistema de facturación del sistema totalizador.

Lo que se hace con el sistema de facturación es una optimización de los costos asociados al sistema hidráulico de una propiedad horizontal y es un beneficio que se traduce a los usuarios finales en la medida en que al usar unos bienes hidráulicos de manera colectiva optimizan los costos que podrían estar asociados a acometidas individuales que pueden estar entre 1 mts y 100 mts dependiendo del punto de la red local en relación con el punto de la medición de la unidad independiente, por tanto, la imposibilidad técnica no solamente hace referencia a una situación de carácter técnico y hidráulico, sino también una condición de carácter económico, bajo esa teoría la estructura de costos, lo que se presenta es una economía de escala en virtud de la cual usando una misma infraestructura se optimizan los costos que es la red interna y de

ahí derivar las acometidas individuales de cada una de las unidades privadas, como en este caso que las 34 unidades pasen de tener acometidas internas de acueducto de 2 o 3 mts a acometidas de 50, 60 m3 o 100 m3, lo que también re implicaría una relocalización del instrumento de medida, en la medida en que el medidor de la unidad privada sería instalado desde la red central hasta la cajilla donde estaría instalados los medidores de las unidades independientes.

**En consecuencia, este Departamento confirma la decisión 270230-52 de 09 de Abril de 2025 y NO ACCEDE a las pretensiones del escrito del reclamo, ni del escrito del recurso, porque no se ajustan a Derecho y existe imposibilidad técnica para determinar el consumo del área común con un micromedidor del MULTICENTRO COMERCIAL LAS VILLAS P.H. y el consumo facturado en los períodos de Noviembre de 2024 a Marzo de 2025, son correctos y no se accede a modificar, tampoco se accede a conceder efectos de SAP, porque se emitió respuestas a cada uno de los puntos requeridos de forma clara y de fondo, y se brindó información la cual no versa sobre asuntos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.**

A manera de información se aclara que la Resolución 270230-52 del 09 de Abril de 2025 se notificó por error al correo electrónico el día 10/04/2025, pero igualmente, se notificó por correo certificado a la dirección aportada por el usuario:

Las comunicaciones, citaciones para notificación personal y notificaciones serán recibidas en la carrera 9 No. 18b-15 Apartado 424 de Pereira Risaralda.

Se adjuntan las notificaciones realizadas al señor Antonio José López Patiño de la Resolución 270230-52 del 09 de Abril de 2025:

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado



Identificador del certificado: E122454432-S

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

### Detalles del envío

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

**Identificador de usuario:** 454810

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

**Destino:** bumeranjuridica@gmail.com

**Fecha y hora de envío:** 10 de Abril de 2025 (08:32 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 10 de Abril de 2025 (08:32 GMT -05:00)

**Asunto:** NOTIFICACION ELECTRONICA POR RECLAMACION RADICADA EN AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA  
S.A E.S.P Rad.270230 (EMAIL CERTIFICADO de peticiones@aguasyaguas.com.co)

**Mensaje:**





**Adjuntos:**

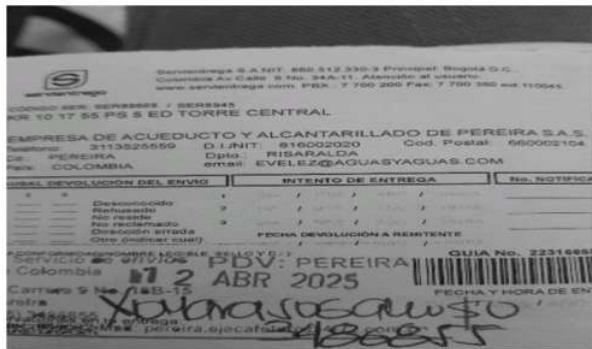
Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-multipart-Unknownfilename0.dat	Ver archivo adjunto.
	Content1-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content2-application-289564_Resolucion-PQR-269339.pdf	Ver archivo adjunto.

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

Colombia, a 10 de Abril de 2025

Guía correo certificado recibida el 12 de Abril de 2025:

<b>servientrega</b> <small>correo de</small> SERVIENTREGA S.A. NIT. 860.512.330-3 Principal Bogotá D.C., Colombia Av Calle 6 No 34* - 11.		Fecha Impresión: 11/04/2025 09:24 Fecha Admisión: 11/04/2025 09:22 Fecha Prog. Entrega: 11/04/2025	
<b>DATOS DEL REMITENTE</b> Nombre: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S D.I/NIT: 816002020 Origen: PEREIRA - RISARALDA-COLOMBIA Dirección: KR 10 17 55 PS 5 ED TORRE CENTRAL Cod. Postal 660002104 Teléfono: *****25559 E-mail: *****@aguasyaguas.com		<b>DATOS DEL ENVÍO</b> Producto: DOCUMENTO UNITARIO No. Remisión: No. Sobreporte: Cam Pers2: Peso Físico Kg:1 Peso volumétrico:0 Tiempo de entrega: Normal Valor Declarado COP:\$5000 Forma de pago: CRE Dice contener: DOCUMENTOS	
<b>DATOS DEL DESTINATARIO</b> Nombre: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO Destino: PEREIRA-Risaralda-COLOMBIA Dirección: Cr 9 N 18b 15 Apartado 424 Centro Tel 310 8226611 Cod. Postal 660002124 Teléfono: *****26611 E-mail: *****		B. Seguridad:0 Cam Pers1: Cam Pers3: Volumen Cm:0/0/0 Total de piezas:1 Medio de Terrestre transporte: Valor Cobrado COP:\$0 Régimen: Mensajería expresa	
Quien entrega: JHON FREDY Observaciones en la entrega:		Recibi a conformidad Fecha: 12/04/2025 11:27  Quien recibe: Xiomara Sogamoso Identificación: 3486855	
<small>El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web de Servientrega S.A. www.servientrega.com y en las carteleras ubicadas en los Centros de Soluciones, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido causaliza acepta expresamente con la suscripción de este documento. Al mismo tiempo, declara conocer nuestro aviso de privacidad y aceptar la Política de Protección de Datos Personales los cuales se encuentran en el sitio WEB. Para la presentación de peticiones, quejas y recursos remitirse al portal web www.servientrega.com o la línea de atención al usuario (5) 770020.</small>			



INTENTOS DE ENTREGA		
FECHA	CAUSAL DEVOLUCION	NOTIFICACION

DEVOLUCIÓN AL REMITENTE

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

**LEY 1437 DE 2011: “Artículo 87. Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme:**

- 1 Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
- 2 Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
- 3 Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
- 4 Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
- 5 Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo. “

## LEY 1755 DEL 2015

**Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

**Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores,** salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

- ✓ **Decreto 1077 de 2015, específicamente e artículo 2.3.1.3.2.3.13,** que en su parte pertinente dispone: *“(…) Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.*
- ✓ **Concepto del Grupo de Reacción Inmediata de la Dirección Técnica para la Gestión de Acueducto y Alcantarillado de la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD No. 20164100680421),** estableció que la facturación par áreas comunes con base en los registros del totalizador es procedente, sólo cuando no es técnicamente posible su medición, para lo cual, se transcribe lo pertinente: *“Así las cosas, encuentra esta coordinación que la facultad de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira S.A., para realizar el cobro del servicio de acueducto a través de la diferencia entre el volumen registrado por el medidor totalizador y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales, está dada no porque las unidades inmobiliarias cuenten con una sola acometida de entrada ; sino porque no es técnicamente posible la medición del agua que fluctúa entre la red de acueducto que parte desde el punto de entrega de la acometida y el punto donde se encuentran ubicados cada uno de los medidores de las unidades privadas.*

*Lo anterior, teniendo en cuenta que las redes internas desplegadas al interior de una unidad inmobiliaria son susceptibles de fugas, filtraciones y puntos hidráulicos o conexiones irregulares que dificultan controlar la totalidad de los consumos que se generan al interior de la copropiedad.”*

- ✓ **Concepto No. SSPD (515) del 30-07-2018** a través del cual sin vacilación indican que los daños, mantenimiento y reparación de las redes internas de servicios públicos de una P.H son responsabilidad de la persona que surge por imperio de la Ley 675 de 2001, así las cosas si se tiene que la RED INTERNA HIDRÁULICA de las áreas comunes es de P.H, el volumen de agua que circula por ella, que llega sin medición individual antes de las unidades privadas, no es de aquellos volúmenes de agua no contabilizada que deben ser asumidos por la Empresa, y que justamente por la imposibilidad de la medición debe ser asumida por ellos, y no puede perderse por la Empresa.
- ✓ **Ley 675 de 2001 Artículo 32, en su parágrafo único establece:**

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

## DECRETO 1077 DE 2015

### DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

**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.”

Se debe tener presente y sumo cuidado que el mandatario, señor López, con sus acostumbradas tretas, podría inducir al error a cualquiera de los funcionarios de ambas entidades, configurando así un posible **FRAUDE PROCESAL**.

Código Penal Colombiano. Art 453:

**FRAUDE PROCESAL.** El que por cualquier medio fraudulento induzca en error a un servidor público para obtener sentencia, resolución o acto administrativo, contrario a la ley, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años.

La configuración del fraude procesal, exige la concurrencia de los siguientes elementos:

- El **uso** de un medio fraudulento.
- La **inducción** en error a un servidor público a través de ese medio.
- El **propósito** de obtener sentencia, resolución o acto administrativo contrario a la ley.
- El medio **debe tener capacidad** para inducir en error al servidor público.

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 **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE Y CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 270230-52 de 9 DE ABRIL DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

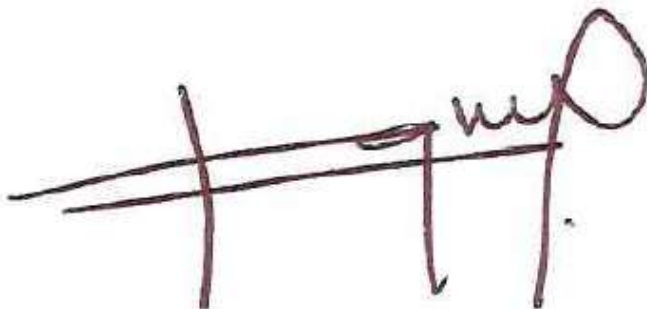
**ARTICULO TERCERO:** Se concede el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Dirección Territorial de Occidente, con sede en Medellín. Para el efecto se dará traslado nuevamente del respectivo expediente, conforme lo establece el Artículo 20 de la Ley 689 de



2001. Salvo que el recurrente desista expresamente y por escrito.

**NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 7 DE MAYO DE 2025

A handwritten signature in red ink, consisting of a stylized 'L' followed by a horizontal line and a large loop.

**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. 22676-52 de 7 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FRANCY ELENA HERRERA** 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:

<b>Recurso No</b>	<b>22676-52</b>
Fecha Resolución Recurso	7 DE MAYO DE 2025
RECLAMO	270615 de 8 DE ABRIL DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	16 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	19 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	FRANCY ELENA HERRERA
Identificación del Peticionario	42142288
Matrícula No.	630335
Dirección para Notificación	MZ 15 CS 36 CORALES

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA



## **Resolución No. 22676-52**

**DE: 7 DE MAYO DE 2025**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22676 DE 21 DE ABRIL DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 270615 DE 7 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

### **CONSIDERANDO:**

Que el (la) señor(a) FRANCY ELENA HERRERA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42142288 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 270615-52 de 8 DE ABRIL 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. 630335 Ciclo 11, ubicada en la dirección MZ 15 CS 36 , Barrio CORALES en el (los) periodo(s) facturados(s) 2024-11, 2024-12, 2025-3, 2025-2, 2025-1.

Que el recurrente por escrito presentado el día 21 DE ABRIL DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión, por el alto consumo facturado, afirman que encontraron fuga y la repararon, solicita reliquidar el consumo porque el consumo se aumentó, y se afectó por la presencia de la fuga interna, al respecto me permito precisar lo siguiente:

### **HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN**

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día 23 de abril 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, el equipo de medida y las instalaciones hidráulicas se encontraron en buen estado, el medidor registraba una lectura acumulada de 2064 m<sup>3</sup>, funciona una barbería, y todavía se evidencia la existencia de fuga en el predio, porque el medidor continua girando con llaves cerradas, se le recomendó ubicar la fuga o contratar de manera particular el servicio de geófono, para determinar el tramo de la tubería que deben cambiar, igualmente se les recomienda cambiar los accesosrios del tanque del sanitario, porque presentaba fuga visible y el mantenimiento de las redes hidráulicas le corresponde al propietario y/o suscriptor del inmueble. el nivel de ocupamiento es de tres personas, con el geófono, se detectó fuga imperceptible debajo del lavadero, se le informó el sitio exacto para que cambie el tramo de la tubería.

Con ocasión del reclamo, se realizó inspección técnica el día 8 de abril de 2025, y se

observó fuga visible por el mal estado del aguastop del sanitario, accesorio que se recomienda cambiar, si aun no lo han hecho.

Teniendo en cuenta que el usuario, afirma haber pagado una revisión con geófono, pero no aportó el informe de la revisión, ni las fotos que aporta, so prueba fehaciente que correspondan a la barbería, y en la última revisión se observa que aun continua la existencia de un escape que esta afectando el consumo, se le sugiere revisar nuevamente con geófono o buscar el tramo de la tubería para poder que lo cambien y el consumo se les normalice.

Este Departamento, encuentra procedente modificar el consumo de los últimos 5 periodos de facturación, con fundamento en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, y se modifica al consumo promedio, de 26 m3, los periodos de noviembre/24, diciembre/24, enero, febrero y marzo inclusive abril de 2025, deben buscar y reparar el escape de agua potable que esta afectando el consumo y cambiar los accesorios del tanque del sanitario, **revocándose así la decisión inicial**, Quedando así resuelto el recurso de reposición, y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio. Cuando se presentan fugas en el tanque del sanitario, afectan el consumo mientras se cambian o se regulan, y una vez reparado el consumo se normaliza, y estas fugas son visibles, y son responsabilidad del usuario, por eso se recomienda hacer mantenimiento a los accesorios del sanitario.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-905477** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-3	408	0	27	0	58181	-58181

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-2	408	0	12	0	32542	-32542
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-2	408	0	12	0	14691	-14691
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-3	408	0	27	0	34152	-34152
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-12	408	0	15	0	23878	-23878
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-3	408	0	27	0	44391	-44391
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-11	408	0	14	0	17854	-17854
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-12	408	0	15	0	18364	-18364
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-4	408	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-2	408	0	12	0	25028	-25028
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	408	0	36	0	77574	-77574
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1	408	0	13	0	35254	-35254
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-3	408	0	27	0	75624	-75624
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-1	408	0	13	0	15916	-15916
AJUSTE A LA DECENA	2025-4	408	0	0	-3	0	-3
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-4	408	0	36	0	59188	-59188
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1	408	0	13	0	27113	-27113
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-11	408	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-12	408	0	15	0	31285	-31285
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-11	408	0	14	0	36032	-36032
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-4	408	0	36	0	45536	-45536
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-1	408	0	13	0	20694	-20694
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-11	408	0	14	0	30416	-30416
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-12	408	0	15	0	40677	-40677
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-4	408	0	36	0	100832	-100832
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-11	408	0	14	0	21151	-21151
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-2	408	0	12	0	19102	-19102

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:**

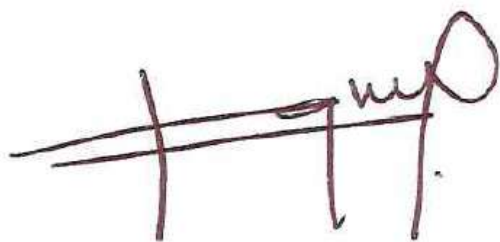
**ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE** el Recurso presentado por FRANCY ELENA HERRERA en contra de la Resolución No. 270615-52 de 8 DE ABRIL DE 2025, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO. CREDITO** a la Matrícula No. 630335 la suma de **-905477**. 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 7 DE MAYO DE 2025

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Lina Maria Restrepo', with a large circular flourish at the end.

**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. 270887-52 de 7 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALEXANDRA GALVIZ SERRANO** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>270887-52</b>
Fecha Resolución	7 DE MAYO DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	19 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	ALEXANDRA GALVIZ SERRANO
Matrícula No	807925
Dirección para Notificación	CR 24 BIS # 21 B- 23LA FLORIDA (BOSTON)

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

## **Resolución No. 270887-52**

DE: 7 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270887 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 la señora ALEXANDRA GALVIZ SERRANO identificado con C.C. No. 25109567, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270887 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 807925 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 24 BIS # 21 B- 23 , Barrio LA FLORIDA (BOSTON) en el periodo facturado de Abril de 2025.

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 calificación)

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

Así las cosas, y en un contexto más completo después de haber citado las normas sobre responsabilidad de las domiciliarias, es claro que el costo de las reparaciones que se deban hacer en las domiciliarias está en cabeza de los usuarios y/o suscriptores, distinto al mantenimiento de las redes públicas que si corre por cuenta de la Empresa, situación que no es la que ocurre en el caso que ocupa nuestro interés, pues para este despacho no cabe duda que la ejecución técnica realizada mediante cumplimiento No 392855764, si fue realizada en la domiciliaria y/o acometida de la matricula No 807925, correspondiente al predio ubicado en la CR 24 BIS # 21 B- 23 LA FLORIDA (BOSTON) - CENTRO, razón por la cual se le liquidó el valor del trabajo respectivo.

En la revisión verificada en la pre cotización entregada al usuario se informó que “este valor debe entenderse como valor aproximado, toda vez que, el valor definitivo este sujeto a los cambios que se deriven de las variaciones en el terreno a intervenir y la longitud de la obra civil”

		<b>EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS ESP</b> <b>SUBGERENCIA COMERCIAL - DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE</b> <b>COTIZACIÓN ( VIGENCIA 2024)</b>	
<p>Señor usuario, el costo de una conexión de Alcantarillado (Nueva, reposición total o parcial), se calcula de acuerdo con el tipo de excavación a realizar según la vía, de la acometida.</p>			
<b>MATERIALES</b>	<b>VALOR</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
CAJA DE INSPECCIÓN DOMICILIARIA INCLUYE TAPA	504,818.4	1	504,818.4
ACOMETIDA ALCANTARILLADO EN ZONA VERDE	1,970,436	0	-
ACOMETIDA ALCANTARILLADO EN ZONA PAVIMENTO	3,923,868	0	-
ACOMETIDA ALCANTARILLADO EN ZONA EN ANDÉN	2,907,528	1	2,907,528.0
ACOMETIDA ALCANTARILLADO EN CANZADA SIN PAVIMENTO	2,196,324	0	-
			-
<b>TOTAL</b>			<b>3,412,348.4</b>
<p align="center"><b>***** NOTA IMPORTANTE*****</b></p> <p>Este valor debe entenderse como un valor aproximado, toda vez que, el valor definitivo está sujeto a los cambios que se deriven de las variaciones en el terreno a intervenir y la longitud de la obra civil.</p> <p>De conformidad con lo anterior, el usuario da fe de que ha sido informado previamente de los valores aproximados del servicio requerido; en virtud de lo cual se le solicita a su nombre y firma y cédula.</p>			
<p>Fecha:</p>			
<p>NOMBRE: ALEXANDRA GALVIZ SERRANO</p>		<p>FIRMA: <i>Alexandra Galviz</i></p>	
<p>cc. <u>25109567</u> 25109567</p>		<p>Tel: <u>3113857902</u></p>	
<p>NOTA:</p>			
<p>Valores sujetos a la vigencia en la que se realice el cobro*</p>			

Ahora es de suma relevancia jurídica entender que las ejecuciones técnicas que realizan las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, obedecen a una relación contractual entre el suscriptor y/o usuario y **en casos donde se está desperdiciando un bien social esencial como el agua potable, el interés particular debe ceder ante el general**, de allí que la Empresa bajo la premisa de la buena fe de que trata el artículo 83 de la C.P de 1991 efectúa las reparaciones de daños que son reportados por usuarios determinados e indeterminados, pues es su responsabilidad cuidar el bien social que presta, y mitigar en la mayoría de los escenarios posibles su mal uso, o desperdicio, como fue en el caso en particular una fuga en la acometida en vía pública, **y el suscriptor y/o usuario es** el responsable de la reparación ejecutada en la acometida de acueducto de su vivienda, aunque no la haya reportado personalmente.

La siguiente es la relación de los materiales utilizados para la reparación de la

acometida de acueducto incluyendo la ruptura y la reposición del pavimento y del andén de la vivienda con matrícula 807925

Datos Radicación							
Predio	807925			Número			
Proceso	CAMBIO DE ACOMETIDA			Clase	ACOMETIDA ALCANTARILLADO		
Fecha radicación	3/02/2025 11:06:14 a.		Vence	21/02/2025		Solicitante	ALEXANDRA GALVIZ SERRANO
Observaciones	3113857902 USUARIO REQUIERE DE MANERA PRONTA CAMBIO DE ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO PARA LA MATRICULA # 21 B- 23 LA FLORIDA (BOSTON) - CENTRO,						
Recursos tarea: (303) EJECUTAR COBROS, Nro. radicación: 4913587							
Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IV
1580300214	Acometida de alcantarillado de 200 mm x 160	3.580.529,55	2,515	1,00	20,00	716.105,91	

Por lo expuesto anteriormente, este despacho considera correcto el cobro del cumplido N° 392855764, por valor de \$4.296.635,46, por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios y no se ordenará la reliquidación de los saldos facturados por el concepto de instalación domiciliaria y no expedirá factura diferente para el periodo de Abril de 2025 relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matrícula No 807925 para que pueda acceder al servicio de acueducto en forma continua y eficiente.

## FUNDAMENTOS LEGALES

### DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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



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

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

*(Decreto 302 de 2000, art. 20).*

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

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

*(Decreto 302 de 2000, art. 21)*

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

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por ALEXANDRA GALVIZ SERRANO identificado con C.C. No. 25109567 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ALEXANDRA GALVIZ SERRANO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 24 BIS # 21 B- 23 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ALEXANDRA GALVIZ SERRANO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 807925 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

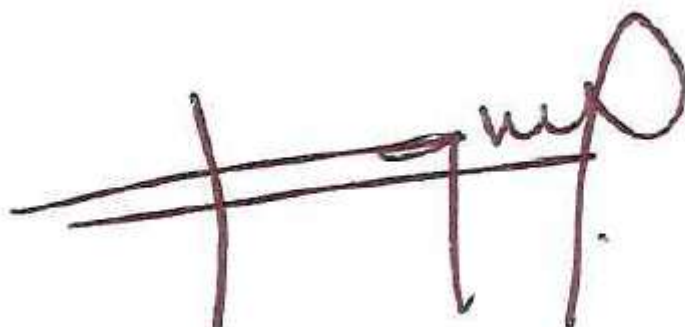
ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. 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](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 7 DE MAYO DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: graguirre  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 270964-52 de 7 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MONICA HURTADO TAVERA** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>270964-52</b>
Fecha Resolución	7 DE MAYO DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	19 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	MONICA HURTADO TAVERA
Matrícula No	1164532
Dirección para Notificación	CRA 25 # 96-141 CONJUTNO RESIDENCIAL COLORES DE LA VILLA CASA AZUL # 18VILLA OLIMPICA

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5093190

**Resolución No. 270964-52**

DE: 7 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270964 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 MONICA HURTADO TAVERA identificado con C.C. No. 31794798, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270964 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1164532 Ciclo: 9 ubicada en: CR 33 C # 34 C- 62 MZ 6 CS 32 , Barrio SAMARIA I 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 liquidación del reclamo, calificación definitiva).

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 1164532**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Abril</b>	1366 m3	1336 m3	30 m3	30 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Marzo</b>	1336 m3	1310 m3	26 m3	26 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **5 de mayo de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario, FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ **“Este medidor surte predio de 2 pisos, se revisó el 2 piso, no existen fugas, no se pudo revisar el 1 piso, ya que en el momento de la visita, se encuentra menor de edad, se observa medidor durante 5 minutos y, este registra. Es decir 2+4: 6, además se revisó instalaciones y no existen fugas, medidor N. H20VA149571, lectura N.1380 m3”**.

La fuga que se presenta en del predio, afecto el consumo del periodo de marzo y abril de 2025, por lo tanto, es procedente realizar una reliquidación de los periodos de marzo y abril de 2025, generando cobro por consumo promedio histórico del predio de 21 m3, Según el Art 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 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.”*

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-69379** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-3	408	0	0	-2	0	-2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-3	408	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	408	8	17	17239	36632	-19394
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-3	408	8	13	22407	36412	-14004
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-4	408	8	17	22407	47615	-25208
AJUSTE A LA DECENA	2025-4	408	0	0	-2	0	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-3	408	8	13	17239	28013	-10774

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. **1164532**, por la Empresa, respecto al período de septiembre abril de 2025, **serán objeto de modificación**, por presentarse fuga en los acoples del medidor, por lo cual, SE ACCEDE A re liquidar, por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

**Artículo 146 de la Ley 142 de 1994:** “La medición del consumo, y el precio en el contrato. La

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

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

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

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

**Artículo 90 de la Ley 142 de 1994**, 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 MONICA HURTADO TAVERA identificado con C.C. No. 31794798 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) MONICA HURTADO TAVERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 25 # 96-141 CONJUTNO RESIDENCIAL COLORES DE LA VILLA CASA AZUL # 18 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MONICA HURTADO TAVERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1164532 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

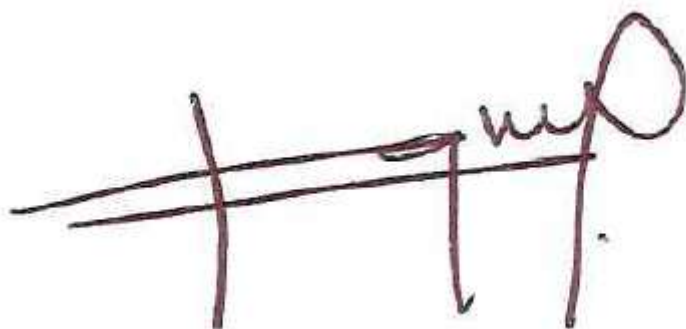
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se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

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

Dado en PEREIRA, el 7 DE MAYO DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

A handwritten signature in red ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, positioned over a horizontal line.

**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. 271017-52 de 7 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA LUISA PARADA** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>271017-52</b>
Fecha Resolución	7 DE MAYO DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	19 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA LUISA PARADA
Matrícula No	1545391
Dirección para Notificación	CR 28 # 92- 10 MZ 1 CS 7LA CORALINA

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA



## Resolución No. 271017-52

DE: 7 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271017 de 29 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 29 DE ABRIL DE 2025 la señora MARIA LUISA PARADA identificada con C.C. No. 41668641, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271017 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1545391 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CR 28 # 92- 10 MZ 1 CS 7 , Barrio LA CORALINA 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)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **07 de Mayo de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ **“Se revisó instalaciones y, no existen fugas. Equipo de medida P1815MMRSA111342AA lectura 1077 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 periodo de Marzo 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 1039 m3 a 1054 m3 arrojando una diferencia de 15 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. **1545391** por la Empresa, respecto al periodo de **Marzo 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 MARIA LUISA PARADA identificado con C.C. No. 41668641 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 LUISA PARADA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 28 # 92- 10 MZ 1 CS 7 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA LUISA PARADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1545391 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

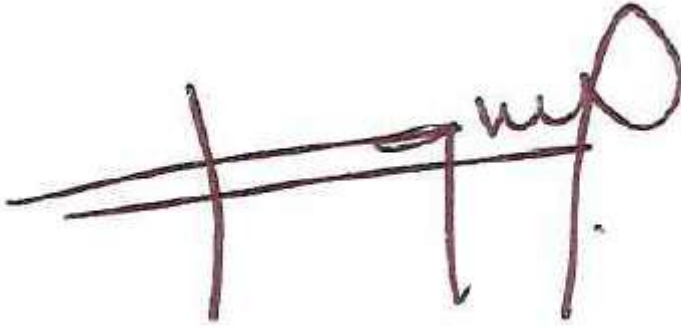
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se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

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

Dado en PEREIRA, el 7 DE MAYO DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

A handwritten signature in red ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.

**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. 271045-52 de 7 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DARIO HOLGUIN ESCOBAR** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>271045-52</b>
Fecha Resolución	7 DE MAYO DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	19 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	DARIO HOLGUIN ESCOBAR
Matrícula No	19631180
Dirección para Notificación	MZ 6 CS 1 APTO 201SAUCES V

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

**Resolución No. 271045-52**

DE: 7 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271045 de 29 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 29 DE ABRIL DE 2025 el señor DARIO HOLGUIN ESCOBAR identificado con C.C. No. 10136876, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271045 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19631180 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 6 CS 1 APTO 201 , Barrio SAUCES V en los periodos facturados 2025-3,2025-2,2025-1,2025-4.

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, visita de terreno, análisis y calificación)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 19631180**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Abril</b>	217 m3	185 m3	32 m3	89 m3	Cobro por diferencia de lectura más consumo pendiente por facturar de febrero (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Marzo</b>	185 m3	159 m3	26 m3	26 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Febrero</b>	159 m3	84 m3	75 m3	18 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94) Queda pendiente por facturar 57 m3
<b>Enero</b>	84 m3	49 m3	35 m3	35 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **06 de Mayo de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON FERNANDO RENDÓN ***“Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor no registra consumo con llaves cerradas, predio está desocupado. Equipo de medida P2115MMRAL140055AA lectura 217 m3”***.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo de Enero, Febrero, 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.”

Por otro lado, es de tomar en cuenta las observaciones realizadas por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **23 de Abril de 2025** en donde manifiestan que “Se cobran 57 m3 pendientes del mes 2. Se notificó posteriormente se visitó y no fue posible revisar ya que no llegó nadie, este ejercicio se hizo 2 veces”.

Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es evidente la causa

del cobro elevado para el periodo de **Abril de 2025**, ya que se contó con la siguiente facturación:

- *En el periodo de **Febrero de 2025** el predio tuvo una diferencia de lectura de **75 m3** de los cuales se le facturaron **18 m3** consumo promedio (mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **57 m3** pendientes por facturar.*

Así el usuario manifieste que el predio se encuentra desocupado el equipo de medida ha registrado consumo en los periodos de Enero, Febrero, Marzo y Abril de 2025, se le recuerda que es responsabilidad del usuario el mantenimiento de las redes hidráulicas del predio, 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, se le recomienda mantener la llave de paso cerrada.

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. **19631180** por la Empresa, respecto al período de **Enero, Febrero, Marzo y Abril de 2025, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, más consumo acumulado 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 2°:** *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo “que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*

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

**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.”

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 DARIO HOLGUIN ESCOBAR identificado con C.C. No. 10136876 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) DARIO HOLGUIN ESCOBAR enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 6 CS 1 APTO 201 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: DARIO HOLGUIN ESCOBAR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19631180 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

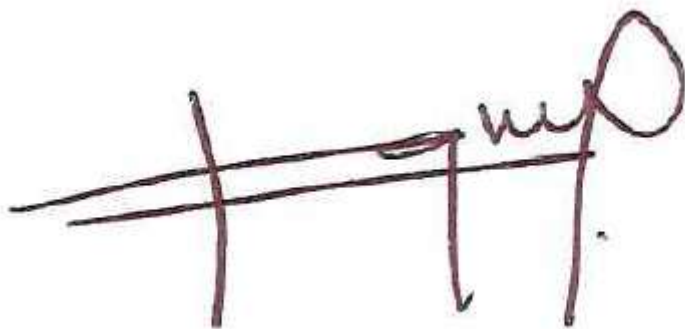
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se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

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

Dado en PEREIRA, el 7 DE MAYO 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. 271087-52 de 7 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **VIVIVANA ANDREA ISAZA** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>271087-52</b>
Fecha Resolución	7 DE MAYO DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	19 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	VIVIVANA ANDREA ISAZA
Matrícula No	447706
Dirección para Notificación	LT 37LAURELES I

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

## Resolución No. 271087-52

DE: 7 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271087 de 30 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 30 DE ABRIL DE 2025 la señora VIVIVANA ANDREA ISAZA identificado con C.C. No. 33800393, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271087 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 447706 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: LT 37 CRA 27 # 76- 44, Barrio LAURELES I 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 6 DE MAYO DE 2025 en la que participó el señor Victor garcia 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° P1515MMRSA77306AA el cual registra una lectura acumulada de **1406 m<sup>3</sup>**. ***Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor no registra consumo con llaves cerradas.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **ABRIL 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 **34 m<sup>3</sup>**, en el periodo de Abril avanzó de **1358 m<sup>3</sup>** a **1392 m<sup>3</sup>**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida **correspondiente** y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en la visita tecnica, así:



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

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

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(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 VIVIVANA ANDREA ISAZA identificado con C.C. No. 33800393 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 VIVIVANA ANDREA ISAZA enviando citación a Dirección de Notificación:, LT 37 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: VIVIVANA ANDREA ISAZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 447706 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

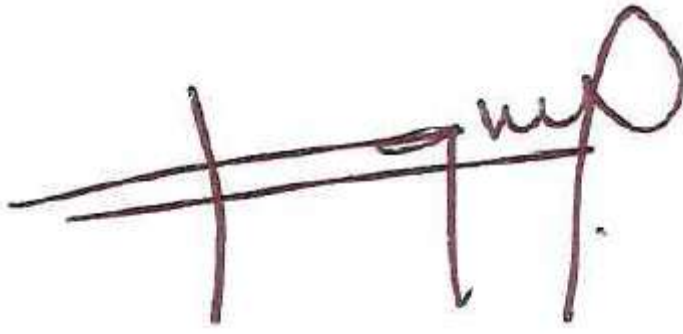
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se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

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

Dado en PEREIRA, el 7 DE MAYO 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. 271085-52 de 7 DE MAYO DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>271085-52</b>
Fecha Resolución	7 DE MAYO DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	19 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUZ STELLA ESCOBAR AGUDELO
Matrícula No	997593
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 8 PS 1SAN FERNANDO

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA



## Resolución No. 271085-52

DE: 7 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271085 de 30 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 30 DE ABRIL DE 2025 la señora LUZ STELLA ESCOBAR AGUDELO identificado con C.C. No. 42071751, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271085 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 997593 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 3 CS 8 PS 1 , Barrio SAN FERNANDO 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)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 997593**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	225 m3	204 m3	21 m3	21 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **06 de Mayo de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON FERNANDO RENDÓN **“Se llama varias veces al número dado y no contestan, se va al predio y no hay nadie o no sale nadie, se llama nuevamente al número dado y tampoco contestan, se tomó lectura al medidor. Equipo de medida P1515MMRSA72204AA, lectura actual 235 m3”**. En el predio no fue posible revisar las instalaciones hidráulicas, se desvirtúa error del lector.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar el 100% 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 contar con la disposición de tiempo necesario para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble. Se le recomienda revisar las instalaciones hidráulicas del predio como lo son llaves terminales, unidades sanitarias con el fin de descartar una fuga externa.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo de Marzo 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.” El medidor avanzó de 5 m3 a 18 m3 arrojando una diferencia de 13 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. **997593** por la Empresa, respecto al período de **Marzo 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 2°:** *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo “que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(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 STELLA ESCOBAR AGUDELO identificado con C.C. No. 42071751 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 STELLA ESCOBAR AGUDELO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 CS 8 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: LUZ STELLA ESCOBAR AGUDELO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 997593 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

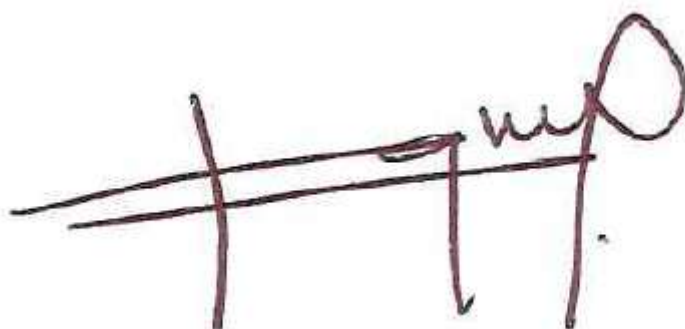
PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para 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](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 7 DE MAYO 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. 271089-52 de 7 DE MAYO DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>271089-52</b>
Fecha Resolución	7 DE MAYO DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	19 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	DIANA MARIA HURTADO MORALES
Matrícula No	1930213
Dirección para Notificación	CR 50 A # 85- 53 MZ 11 CS 20MONTELIBANO

**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 integral, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

## Resolución No. 271089-52

DE: 7 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271089 de 30 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 30 DE ABRIL DE 2025 la señora DIANA MARIA HURTADO MORALES identificada con C.C. No. 42083020, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271089 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1930213 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CR 50 A # 85- 53 MZ 11 CS 20 URBANIZACION PORTO ALEGRE, Barrio MONTELIBANO 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 **05 de Mayo de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON FERNANDO RENDÓN **“Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor no registra consumo con llaves cerradas. Equipo de medida H24VA080151 lectura 97 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 periodo 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 hechos 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 75 m3 a 89 m3 arrojando una diferencia de 14 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. **1930213** por la Empresa, respecto al periodo 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 DIANA MARIA HURTADO MORALES identificado con C.C. No. 42083020 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) DIANA MARIA HURTADO MORALES enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 50 A # 85- 53 MZ 11 CS 20 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: DIANA MARIA HURTADO MORALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1930213 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

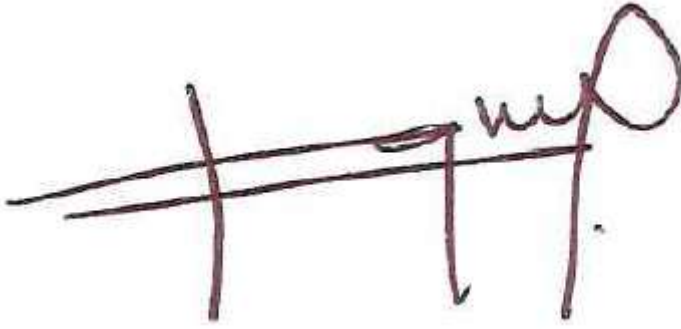
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se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

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

Dado en PEREIRA, el 7 DE MAYO DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

A handwritten signature in red ink, appearing to be 'Lina Maria Santana Restrepo', written over two horizontal lines.

**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. 271099-52 de 7 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **AMANDA CORTES MERCHAN** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>271099-52</b>
Fecha Resolución	7 DE MAYO DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	19 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	AMANDA CORTES MERCHAN
Matrícula No	832238
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 40LOS NOGALES

**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 integral, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

## Resolución No. 271099-52

DE: 7 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271099 de 30 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 30 DE ABRIL DE 2025 la señora AMANDA CORTES MERCHAN identificado con C.C. No. 30280369, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271099 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 832238 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 3 CS 40 , Barrio LOS NOGALES 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 6 DE MAYO DE 2025 en la que participó la señora Leidy Escobar 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° P1515MMRSA72898AA el cual registra una lectura acumulada de **1038 m<sup>3</sup>**. ***Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor no registra consumo con llaves cerradas.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **ABRIL 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 **14 m<sup>3</sup>**, en el periodo de Abril avanzó de **1021 m<sup>3</sup>** a **1035 m<sup>3</sup>**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en el periodo reclamado, así:



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

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

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

## **FUNDAMENTOS LEGALES**

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

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

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

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

**Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, 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 AMANDA CORTES MERCHAN identificado con C.C. No. 30280369 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 AMANDA CORTES MERCHAN enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 CS 40 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: AMANDA CORTES MERCHAN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 832238 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

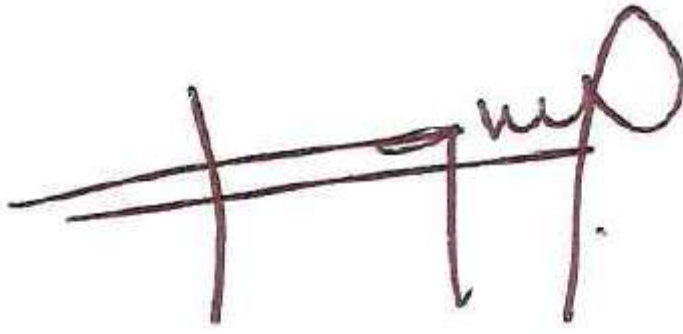
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se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

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

Dado en PEREIRA, el 7 DE MAYO 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. 271123-52 de 7 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ ELENA GAVIRIA CASTRO** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>271123-52</b>
Fecha Resolución	7 DE MAYO DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	19 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUZ ELENA GAVIRIA CASTRO
Matrícula No	1011030
Dirección para Notificación	CR 11 # 66- 58NACEDEROS 2

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5099634

## Resolución No. 271123-52

DE: 7 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271123 de 2 DE MAYO 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 2 DE MAYO DE 2025 la señora LUZ ELENA GAVIRIA CASTRO identificado con C.C. No. 43441007, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 271123 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1011030 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CR 11 # 66- 58 , Barrio NACEDEROS 2 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).

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1011030**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Abril</b>	1249 m3	1224 m3	25 m3	25 m3	Cobro por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **5 de mayo de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario, **FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ**, “**Existe fuga por el agua stop del sanitario, se recomendó el arreglo, medidor N. P1815MMRSA110658AA, lectura actual N. 1256 m3**”. Se desvirtuó error del lector.

*Es importante para la Empresa, aclarar que los consumos provenientes de fugas externas, son de responsabilidad exclusiva del usuario o suscriptor del servicio, por lo tanto, la Empresa no está obligada a responder por ellos, siendo entonces obligación del usuario, revisar las instalaciones y mantenerlas en buen estado al ser de su propiedad.*

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. **1011030**, por la Empresa, respecto al periodo de **abril de 2025, ES CORRECTO**, por presentarse en el predio **fuga externa en sanitario por agua stop**, que está generando incremento en consumo, por lo cual, no será 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 ELENA GAVIRIA CASTRO identificado con C.C. No. 43441007 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 ELENA GAVIRIA CASTRO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 66- 58 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 ELENA GAVIRIA CASTRO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la



Matrícula No. 1011030 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

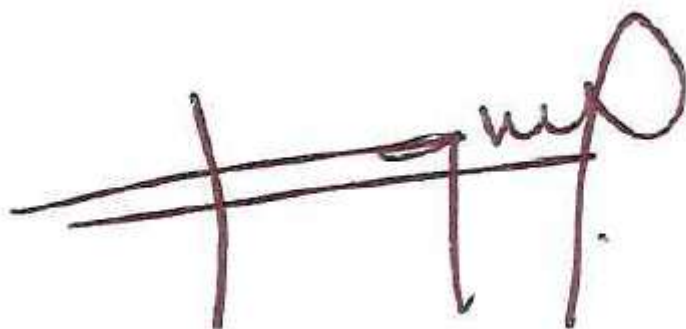
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se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

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

Dado en PEREIRA, el 7 DE MAYO DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

A handwritten signature in red ink, consisting of a stylized 'L' followed by a horizontal line and a large loop.

**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. 271177-52 de 7 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HERNANDO CASTRO GARZON** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>271177-52</b>
Fecha Resolución	7 DE MAYO DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	19 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	HERNANDO CASTRO GARZON
Matrícula No	814079
Dirección para Notificación	MZ 28 A CS 9 PS 22500 LOTES SECTOR A

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 271177-52

DE: 7 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271177 de 5 DE MAYO 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 5 DE MAYO DE 2025 el señor HERNANDO CASTRO GARZON identificado con C.C. No. 5831340, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271177 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 814079 Ciclo: 12 ubicada en:MZ 28 A CS 9 PS 2 , Barrio 2500 LOTES SECTOR A 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, análisis y liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Al revisar el histórico de lecturas se observa que en el periodo **Febrero y Marzo de 2025** la empresa ha liquidado consumo promedio histórico del inmueble de **6 y 7 m3** ante la imposibilidad técnica de determinar el consumo, se verifico en el sistema que en el periodo de febrero y marzo el lector no obtuvo lectura y el medidor se ha reportado como “NO HAY ACCESO AL PUNTO DE MEDICIÓN – MEDIDOR CON REJA” 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 logro obtener lectura en el cual el Medidor avanzo de 645 m3 a 662 m3 arrojando una diferencia de lectura de **17 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 Febrero y Marzo, por lo tanto, para la Empresa es procedente reliquidar el periodo de **Abril de 2025 a 4 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. **814079** 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”.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-58760** detallado así:

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

ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-4	480	4	13	-1423	-4624	3201
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-4	480	4	13	-1095	-3558	2463
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-4	480	4	17	11204	47615	-36412
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	480	4	17	8619	36632	-28013

## 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.

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por HERNANDO CASTRO GARZON identificado con C.C. No. 5831340 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)

HERNANDO CASTRO GARZON enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 28 A CS 9 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: HERNANDO CASTRO GARZON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 814079 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

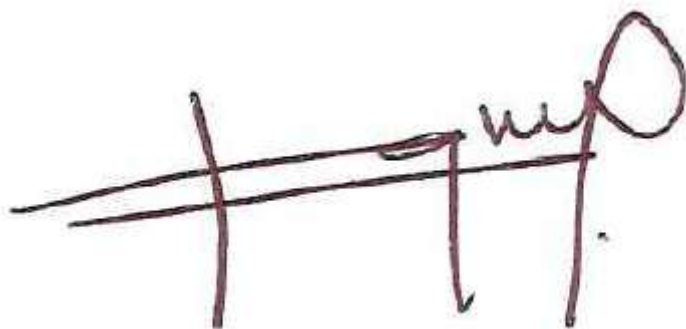
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se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

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

Dado en PEREIRA, el 7 DE MAYO 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**