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. 11088-52 de 14 DE MAYO DE 2025.

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

Resolución No	**11088-52**
Fecha Resolución	14 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	23 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUZ MARINA OSPINA DE BEDOYA
Matrícula No	19605233
Dirección para Notificación	CARRERA 26 # 78-80 BLQ 1 TORRE 2 APTO 508SAN JOAQUIN

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5102903

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 30 DE ABRIL DE 2025, la señora LUZ MARINA OSPINA DE BEDOYA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2025-3,2025-2,2025-4, 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 12 DE MAYO DE 2025, visita que fue atendida por MARINA OSPINA DE BEDOYA, y en tal revisión se detectó que el medidor D14BA074057 que pertenece al predio con matricula No 19605233, tenía una lectura acumulada de 230m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodos 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 **-54366** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 19605233.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1095	2025-2	414	0	12	0	-17319	17319
2500	2025-2	414	0	12	0	25028	-25028
1090	2025-3	414	0	12	0	-23259	23259
1095	2025-4	414	0	12	0	-17894	17894
67	2025-4	414	0	0	0	-3	3
3010	2025-2	414	0	0	-3	0	-3
3007	2025-4	414	0	0	-3	-1	-2
1090	2025-4	414	0	12	0	-23259	23259
2108	2025-2	414	0	0	0	-5	5
2500	2025-3	414	0	12	0	25858	-25858
1090	2025-2	414	0	12	0	-22519	22519
3007	2025-3	414	0	0	-3	0	-3
2501	2025-4	414	0	12	0	33611	-33611
1095	2025-3	414	0	12	0	-17894	17894

2501	2025-3	414	0	12	0	33611	-33611
2501	2025-2	414	0	12	0	32542	-32542
2500	2025-4	414	0	12	0	25858	-25858

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **puatcliente2560**
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. 11153-52 de 14 DE MAYO DE 2025.

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

Resolución No	**11153-52**
Fecha Resolución	14 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	23 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	GLORIA INES JARAMILLO JARAMILLO
Matrícula No	1681840
Dirección para Notificación	CR 47 C # 80- 33 MZ 5 CS 10HACIENDA CUBA

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.* 11153-52**
DEL 14 DE MAYO DE 2025

Con escrito con la solicitud para la **Matricula 1681840,** mediante el cual manifiesta su inconformidad por la solicitud para el cambio del medidor, al respecto nos permitimos precisar lo siguiente:

Se corrobora la información registrada para el predio, y de acuerdo a nuestro sistema de información, se referencia la solicitud N° **4988175** del día 05 de Marzo de 2025 del Grupo de Medición, se llevó a cabo la notificación de reposición del equipo de medida en el predio de matrícula **N°1681840** por MEDIDOR POR FRENADO, en el sistema de información es claro que la matrícula se encuentra activa y seguirá su curso regular según los lineamientos de la empresa Aguas y Aguas, el cual, está registrando correctamente, situación que garantiza para las partes el derecho a la Lectura y su correspondiente facturación de conformidad con el **Artículo 146 de la Ley 142 de 1994,** de lo cual, se evidencia el registro mediante la **OT 4995398** al Departamento de Medición, con la que **se anuló la solicitud del cambio del equipo de medida,** complementando la aclaración proporcionada al usuario en respuesta a su solicitud.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

LEY 142 DE 1994.

DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICION DEL CONSUMO

ARTÍCULO 144.- De los medidores individuales. *Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

ARTÍCULO 145.- Control sobre el funcionamiento de los medidores. *Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.*

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.

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

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

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

RESUELVE:

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

SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al señor **GLORIA INES JARAMILLO JARAMILLO,** quien para los efectos podrá ser citado en la siguiente dirección: CR 47 C # 80- 33 MZ 5 CS 10 Sector HACIENDA CUBA en la ciudad de Pereira.

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 14 DE MAYO DE 2025

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS.

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 11206-52 de 14 DE MAYO DE 2025.

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

Resolución No	**11206-52**
Fecha Resolución	14 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	23 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	JHON OSPINA BURITICA
Matrícula No	602193
Dirección para Notificación	CR 10 BIS # 63 A- 21GABRIEL TRUJILLO

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, 14 DE MAYO DE 2025

Señor (a):
JHON OSPINA BURITICA
CR 10 BIS # 63 A- 21 - GABRIEL TRUJILLO
Teléfono: 3372076
PEREIRA

Radicación: No. 11206 Radicado el 13 DE MAYO DE 2025
Matrícula: 602193
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO SOLICITA INSTAURAR DERECHO DE PETICION POR ESCRITO

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

En atención a la petición radicada el 13 DE MAYO DE 2025, mediante la cual solicitó, retiro y reliquidación de las cuotas, este Departamento se permite comunicar, al realizar la revisión del Sistema Comercial de la empresa Aguas y Aguas de Pereira se evidencia los cobros normales que realiza la empresa por los servicios prestados, adicional se puede evidenciar que a partir del periodo de abril de 2019 se tiene un cobro adicional por parte de un Tercero “ASSISTO”.

Si el usuario no se encuentra de acuerdo con este cobro, la Empresa se permite informar que el retiro del cobro será realizado por la empresa ASSISTO, que fue con la que se adquirió el respectivo servicio de asistencia, no sin antes advertir que el servicio de asistencia fue adquirido por persona natural quien en su momento manifestó tener relación jurídica con el inmueble, relación que no en estricto sentido tiene que ser la de propietario. Por lo tanto, el trámite de retiro o cualquier reclamación por este concepto lo debe realizar ante ASSISTO.

Se permite hacer claridad que nada tiene que ver el objeto social de la empresa con el hecho de que se hayan firmado contratos entre terceros y que la empresa permita o establezca una relación comercial para su correspondiente facturación y recaudo, en ese orden de ideas también debe advertirse que no existe ningún contrato de adhesión sin la autorización del titular del servicio, en la medida en lo que respecta al servicio público domiciliario, solo se requiere estar en algunas de las condiciones dispuestas por el artículo 134 de la Ley 142 de 1994, en lo que respecta a la celebración de otro tipo de actos o contratos comerciales o civiles entre terceros, es un acuerdo que se estructura a partir de la voluntad de las partes, en el caso en particular entre la compañía ASSISTO y la persona que aseveró relación jurídica con el inmueble existió un acuerdo de voluntades, muy distinto a lo denominado contrato de adhesión.

Por lo anterior, la solicitud de la desvinculación el cobro del seguro en la factura y solicita reliquidación del cobro de cuotas pagadas, se deben solicitar ante la Empresa de ASSISTO, por ende, la Empresa remitió su solicitud a la Empresa de ASSISTO por ser de su competencia, empresa que debe enviar la respuesta respectiva al señor JHON OSPINA BURITICA.

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) JHON OSPINA BURITICA, identificado con C.C. No 10128921 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto

administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) JHON OSPINA BURITICA enviando citación a Dirección de Notificación: CR 10 BIS # 63 A- 21 - GABRIEL TRUJILLO haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 14 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

ANEXO

ASSISTO REMITO PETICION DE RETIRO N. 11206 MATRICULA N.602193 Recibidos x

Resumir este correo

Alejandra Maria Gonzalez Duque <amgonzalez@aguasyaguas.com.co> 15:23 (hace 6 minutos)
para gerencia, mi

Cordial saludo,

Señor@ ASIU

Remito ante ustedes PETICIÓN N. 11206 , realizada por el señor JHON OSPINA BURITICA, identificado con C.C 10128921, el día 13 de mayo de 2025, ya que por ser de su competencia se le debe dar una respuesta al usuario, se anexa documento con solicitud y datos del usuario, predio con matrícula N. 602193.

1 archivo adjunto• Analizado por Gmail

ASSISTO 14.pdf

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. 270855-52 de 14 DE MAYO DE 2025.

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

Resolución No	**270855-52**
Fecha Resolución	14 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	23 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	OLGA CECILIA GONZALEZ SILVA
Matrícula No	19562687
Dirección para Notificación	VIA GALICA.EN.SEGUIDA.DE.LA.CHOCOLERA..Y.LA.PLANTA.DE.COCA.C GALICIA

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. 5084961

Resolución No. 270855-52

DE: 14 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270855 de 23 DE ABRIL DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE ABRIL DE 2025 la señora OLGA CECILIA GONZALEZ SILVA identificado con C.C. No. 42063619, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270855 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19562687 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: VIA GALICA.EN.SEGUIDA.DE.LA.CHOCOLERA..Y.LA.PLANTA CENTRO DE LOGISTICA GALICIA, Barrio GALICIA en los periodos facturados de Diciembre de 2024, Enero, Febrero, Marzo y Abril de 2025.

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

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

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

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

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

Los grupos SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR tienen entonces una única cuenta mamá y pueden tener una o muchas cuentas hijas. Si una cuenta hija tiene medidor individual para registrar únicamente su consumo entonces la facturación mensual llegará por los valores registrados por su medidor.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 29 DE ABRIL DE 2025 en la que participó el señor Gustavo González como usuario del servicio y JEAN PAUL BUITRAGO BARRERA como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 15BF106252 el cual registra una lectura acumulada de 164138 m3. Con observacion: **"Se visita el predio reclamante el cual se realiza la revisión del macro medidor que se encuentra instalado al frente de la portería, este medidor se encuentra registrando no se evidencian daños generales o fugas perceptibles".**

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19562687**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodo	Consumo totalizador	hijas	Excedente para A.C.	Consumo Facturado	Observación
Abril	3011	1304	1707	1642	Balance 1 consumo pendiente de 135 mts de la cuenta hija 19610353; se ajustan consumos a 1642 mts de la cuenta madre; consumo de 1234 mts de las cuentas hijas; diferencia reportada por el macromedidor 3011 mts, pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación 1005 m3
Marzo	3470	1141	2329	1777	Predio sin fugas en sus instalaciones Observación lectura actual: Balance 1 consumo pendiente de 463 mts de la cuenta hija 19610353; se ajustan consumos a 1777 mts de la cuenta madre; consumo de 1230 mts de las cuentas hijas; diferencia reportada por el maromedidor 3470 mt, pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación 1005 m3
Febrero	3271	1385	1886	1797	Cobro por promedio en periodo (Art. 149-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación 1005 m3
Enero	3344	1593	1751	2339	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, 1751 + 588 m3 total: 2339 m3 (Art. 146, 150-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación 916 m3
Diciembre	3496	1859	1637	2130	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, 1637 + 493 m3 total: 2130 m3 (Art. 146, 150-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación 1504 m3
Noviembre	3055	1499	1556	751	Cobro por promedio en periodo (Art. 149-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación 1997 m3
Octubre	2971	1624	1347	734	Cobro por promedio en periodo (Art. 149-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación 1192 m3
Septiembre	2496	1409	1087	1001	Cobro por promedio en periodo (Art. 149-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación 579 m3
Agosto	2342	1143	1199	706	Cobro por promedio en periodo (Art. 149-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación 493 m3

Se efectuó análisis de los consumos de las cuentas hijas y del totalizador, y observamos que el consumo que se facturó a la matrícula reclamante en el periodo de Diciembre de 2024, Enero, Febrero, Marzo y Abril de 2025 fue el consumo por diferencia más acumulado pendiente, porque se presentó desviación significativa, en la revisión previa efectuada con ocasión del aumento del periodo anterior, se verificó la acometida y el macro medidor, se encontraron en buen estado, se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura, dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema visitas de previas realizadas a la matricula 19562687 “Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 19562687
Radicado visita : 4967476
Fecha Atención : 22/02/2025, 01:33:34 PM
Nombre Propietario : ASUL S A S
Dirección : VIA GALICA.EN.SEGUIDA.DE.LA.CHOCOLERA..Y.LA.PLANTA.DE.COCA.C
Barrio : GALICIA
Numero medidor : 15BF106252
Diametro medidor : 3/4 DE PULGADA
Tipo desviación : ALTO OFICINA
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 14 - 4 - 221800
Clase de uso : COMERCIAL
Promedio lectura : 1277
Lectura actual : 156775
Consumo actual : 1953
Edad : 1

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : COMERCIAL
Lectura del predio : 157082
No. Habitantes : 400

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
Observaciones : Predio sin fugas en sus instalaciones no se permiten fotos no está la persona encargada para que autorice

Usuario : Diana Gómez
Cedula : 1234567
Telefono : 3207798282

DIANA GOMEZ

Firma Usuario atendio :

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 21 90015128721

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

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 19562687
Radicado visita : 5028988
Fecha Atención : 26/03/2025, 02:15:00 PM
Nombre Propietario : ASUL S A S
Dirección : VIA GALICA.EN.SEGUIDA.DE.LA.CHOCOLERA..Y.LA.PLANTA.DE.COCA.C
Barrio : GALICIA
Numero medidor : 15BF106252
Diametro medidor : 3/4 DE PULGADA
Tipo desviación : ALTO OFICINA
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 14 - 4 - 221800
Clase de uso : COMERCIAL
Promedio lectura : 1459
Lectura actual : 160245
Consumo actual : 2053
Edad : 1

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : COMERCIAL
Lectura del predio : 160655
No. Habitantes : 200

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
Observaciones : Predio sin fugas en sus instalaciones

Usuario : Gustavo González
Cedula : 1237567
Telefono : 3207698282

Firma Usuario atendio :

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 21 90015128721

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

Se encontró que la empresa envió equipo de geófono para realizar la respectiva verificación del predio y esta no fue atendida.

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION POR GEOFONO

ATENCION AL CLIENTE

Visita No. : 1

I. INFORMACION GENERAL

No Solicitud : 4716045
Fecha De Atencion : 14/12/2024, 12:02:44 PM
Matricula : 19562687
Direccion : VIA GALICA.EN.SEGUIDA.DE.LA.CHOCOLERA..Y.LA.PLANTA.DE.COCA.C
Causal de la Visita : FACTURACION DEBIDO PROCESO

DATOS VISITA.

Numero Del Medidor : 15BF106252
Marca Del Medidor : COLTAVIRA
Lectura : 0
Estado Medidor : Funcionando
Duracion de la Visita (en horas) : 0
Estado Llave de Paso : Buena

¿Se encontro fuga? : NO NECESITA EL SERVICIO
Ubicacion de la Fuga : NO APLICA
Lugar Fuga : No aplica
Cantidad de Habitantes : 50

OBSERVACION
No permiten ingresar

Estado Predio : Rehusa firma

Firma Funcionario : CARLOS ALBERTO OSORIO 16859106

En consecuencia, el **consumo facturado en los periodo de Diciembre de 2024, Enero, Febrero, Marzo y Abril de 2025 para el área común no será objeto de modificación**, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado y las fugas visibles son responsabilidad del usuario, se factura el consumo total que arroje la diferencia entre el registro del totalizador y el consumo facturado a las cuentas hijas.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

5. ***Red de distribución, red local o red secundaria de acueducto.*** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o

primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por OLGA CECILIA GONZALEZ SILVA identificado con C.C. No. 42063619 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) OLGA CECILIA GONZALEZ SILVA enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA GALICA.EN.SEGUIDA.DE.LA.CHOCOLERA..Y.LA.PLANTA.DE.COCA.C 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: OLGA CECILIA GONZALEZ SILVA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19562687 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 14 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 270981-52 de 14 DE MAYO DE 2025.

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

Resolución No	**270981-52**
Fecha Resolución	14 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	23 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	JESUS ANTONIO GARCIA CHASQUI
Matrícula No	1078617
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 14NUEVO PLAN VILLA SANTANA

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. 270981-52

DE: 14 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270981 de 28 DE ABRIL DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE ABRIL DE 2025 el señor JESUS ANTONIO GARCIA CHASQUI identificado con C.C. No. 4923282, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270981 consistente en: COBRO POR RECONEXIÓN NO AUTORIZADA de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1078617 Ciclo: 7 ubicada en:MZ 1 CS 14 , Barrio NUEVO PLAN VILLA SANTANA en el (los)periodo facturado de Abril de 2025

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

En cuanto al cobro de la reconexión efectuada en la facturación del periodo de **ABRIL DE 2024**, se le informa que la Empresa, generó el día 21 de MARZO de 2025 la orden de corte y el personal contratista del grupo de corte y reconexión visitó el inmueble el día 25/03/2025 a las 9:52 a.m. para ejecutar el corte del servicio por el retardo en el pago en la factura No 57740242 ***por el valor de $71.640. correspondiente al período de Febrero de 2025, presentando atraso en el pago de dos meses en mora*** y la fecha límite de pago era **3 de Marzo de 2025**, procediendo de conformidad con el **artículo 140 de la Ley 142 de 1994.**

Se observa que el usuario realizó el pago de la factura No. ***57917987 por el valor de $355.430.*** **el día 19 de Abril de 2025**, es decir, que el pago se realizó por fuera de la fecha límite de pago, por lo cual se considera que el procedimiento realizado es correcto y una vez realizó el pago, es decir que eliminó la causa que dió origen al corte, se restableció el servicio pues se generó la orden de reconexión del servicio, momento en el cual, se considera correcto el cobro por concepto de reconexión del servicio en el siguiente período de facturación.

Analizando el cobro se encontró que se generó en el periodo de Abril de 2025 tres veces, por inconsistencias en el sistema de información comercial, es procedente, reliquidar el cobro de reconexión por $130.692 quedando solo un cobro correcto.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-130692** detallado

así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2025-4	484	0	0	0	130692	-130692

FUNDAMENTOS LEGALES

- **Artículos 96, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994**

ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. *<Artículo modificado por el artículo **19** de la Ley 689 de 2001. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral *y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas*

> ***ARTÍCULO 142. REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.*** *Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.*

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por JESUS ANTONIO GARCIA CHASQUI identificado con C.C. No. 4923282 por concepto de COBRO POR RECONEXIÓN NO AUTORIZADA 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) JESUS ANTONIO GARCIA CHASQUI enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 14 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado

pago total o parcial, ordenar a: JESUS ANTONIO GARCIA CHASQUI la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1078617 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 14 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271098-52 de 14 DE MAYO DE 2025.

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

Resolución No	**271098-52**
Fecha Resolución	14 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	23 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	JOSE DURABIO NOREÑA OSPINA
Matrícula No	1122951
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 88 PS 2VILLA ELISA 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. 271098-52

DE: 14 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271098 de 30 DE ABRIL DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE ABRIL DE 2025 el señor JOSE DURABIO NOREÑA OSPINA identificado con C.C. No. 75074964, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271098 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1122951 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 2 CS 88 PS 2 , Barrio VILLA ELISA I en el periodo facturado de Abril de 2025.

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

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

Así las cosas, y en un contexto más completo después de haber citado las normas sobre responsabilidad de las domiciliarias, es claro que el costo de las reparaciones que se deban hacer en las domiciliarias está en cabeza de los usuarios y/o suscriptores, distinto al mantenimiento de las redes públicas que si corre por cuenta de la Empresa, situación que no es la que ocurre en el caso que ocupa nuestro interés, pues para este despacho no cabe duda que la ejecución técnica realizada mediante cumplido No 393012185 y 393012183, si fue realizada en la domiciliaria y/o acometida de la matricula No 1122951, correspondiente al predio ubicado en la MZ 2 CS 88 PS 2 VILLA ELISA I - EL OSO, razón por la cual se le liquidó el valor del trabajo respectivo.

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

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

La siguiente es la relación de los materiales utilizados para la reparación de la acometida de acueducto incluyendo la ruptura y la reposición del pavimento y del andén de la vivienda con matrícula 1122951

Datos Radicación

Predio 1122951 Número 4902198

Proceso RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION Clase MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Fecha radicación 24/01/2025 4:25:52 p. Vence 27/01/2025 4:25:52 p. Solicitante 0 0

Observaciones (VIENE de la Solicitud Nro:4902071 REVISOR: HERIBERTO GRISALES DUQUE OBS REVISOR: Dañ conexión estás haciendo por él las cajas al medio) (GEOFONO:N COMPRESOR:N) RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION - MANTENIMIENTO CORRECTIVO - MEDIDOR CON FUGA. JOSE ESPINA / TLF 3206198121/ MZ 2 CS 88 PS 2 VILLA ELISA I - EL OSO/ USUARIO REPORTA FUGA EN MEDIDOR CASA SIN AGUA YA QUE REQUIERE

Recursos tarea: (1001) COBROS CON IVA, Nro. radicación: 4902198

Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
90000000	MEDIDOR EN CONSIGNACION	220.877,31	0,000	1,00	0,00	0,00	19,00	41.966,69	262.844,00
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 M	3.985,80	0,003	3,00	20,00	2.391,48	19,00	2.726,29	17.075,17
127030017	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	569,40	0,000	1,00	20,00	113,88	19,00	129,82	813,10
127030025	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	3.274,05	0,002	2,00	20,00	1.309,62	19,00	1.492,97	9.350,69
127030219	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 1/2"	22.491,30	0,016	1,00	20,00	4.498,26	19,00	5.128,02	32.117,58
127031112	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PEALPE	34.306,35	0,024	1,00	20,00	6.861,27	19,00	7.821,85	48.989,47
128020143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE	32.882,85	0,023	1,00	20,00	6.576,57	19,00	7.497,29	46.956,71
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	36.583,95	0,026	1,00	20,00	7.316,79	19,00	8.341,14	52.241,88
1580300203	Reparacion Acometida de acueducto en Andén L= 1	231.461,10	0,163	1,00	20,00	46.292,22	19,00	52.773,13	330.526,45

800.915,04

Por lo expuesto anteriormente, este despacho considera correcto el cobro del cumplido N° 393012185 y 393012183, por valor de $452.160,54 más el IVA el cual asciende a $85.910 liquidado en una sola cuota por ser un Impuesto Nacional, más el medidor liquidado mediante los cumplidos N° 393012184 y 393012186 por valor de $220.877,31 más el IVA el cual asciende a $41.966,69 liquidado en una sola cuota por ser un Impuesto Nacional por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios y no se ordenará la reliquidación de los saldos facturados por el concepto de instalación domiciliaria y no expedirá factura diferente relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matricula No 1122951 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 JOSE DURABIO NOREÑA OSPINA identificado con C.C. No. 75074964 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) JOSE DURABIO NOREÑA OSPINA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 2 CS 88 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: JOSE DURABIO NOREÑA OSPINA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1122951 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 14 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271102-52 de 14 DE MAYO DE 2025.

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

Resolución No	**271102-52**
Fecha Resolución	14 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	23 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	JULIAN OSORIO
Matrícula No	432336
Dirección para Notificación	CR 13 # 37- 93URBANIZACION NIZA

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. 5099494

Resolución No. 271102-52

DE: 14 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271102 de 30 DE ABRIL DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE ABRIL DE 2025 el señor JULIAN OSORIO identificado con C.C. No. 1010372, obrando en calidad de Poseedor presentó RECLAMO No. 271102 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 432336 Ciclo: 5 ubicada en:CR 13 # 37- 93 AV 30 AG, Barrio URBANIZACION NIZA en los periodos facturados de Diciembre de 2025, Enero, Febrero, Marzo y Abril de 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 5 DE MAYO DE 2025 en la que participó la señora María Elena Tobar como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° 27562 AA el cual registra una lectura acumulada de 1766 m3. Con observacion: **"Medidores no están trocados**
- Matrícula 1238435 sin medidor taponada predio abandonado
- Matrícula 432336 medidor 1215mmCCA27562AA lectura 1766 predio desocupado
- Matrícula 673459 medidor P1915RMMRAL123669AA lectura 1322 predio habitado apto"

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa facturó consumo promedio, en los periodos de diciembre de 2023 a Marzo de 2025 (se anexa cuadro del consumo facturado) por la imposibilidad técnica de determinar el consumo, y en el período de Abril de 2025, se reportó la lectura correcta, y el Grupo de Previa a la facturación, se reportó la lectura correcta, y el Grupo de Previa a la facturación, liquidó la consumo promedio de **9 m3**, desconociendo que era una lectura acumulada de dieciocho periodos de facturación, (1766-1705 =61 m3).

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo

2025	Abril	1766	1705	9
2025	Marzo	1705	1705	13
2025	Febrero	1705	1705	16
2025	Enero	1705	1705	5
2024	Diciembre	1705	1705	5
2024	Noviembre	1705	1705	0
2024	Octubre	1705	1705	5
2024	Septiembre	1705	1705	0
2024	Agosto	1705	1705	0
2024	Julio	1705	1705	6
2024	Junio	1705	1705	5
2024	Mayo	1705	1705	5
2024	Abril	1705	1705	4
2024	Marzo	1705	1705	4
2024	Febrero	1705	1705	4
2024	Enero	1705	1705	1
2023	Diciembre	1705	1705	0
				82

El consumo se factura 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 consecuencia, este Departamento procede a modificar el consumo del periodo de Marzo de 13 a 1 y Abril de de 9 a 0 m3, quedando así facturados los 61 m3 que avanzó el medidor entre Diciembre de 2023 y Abril de 2025. acreditándose así el valor de los 21 m3 facturados de más.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-176187** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-4	480	0	9	0	13440	-13440
AJUSTE A LA	2025-4	480	0	0	-3	-5	2

DECENA ALCANTARILLADO							
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-3	480	1	13	1941	25233	-23292
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-3	480	1	13	2155	28013	-25858
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-3	480	1	13	1493	19413	-17920
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-3	480	0	0	-2	-4	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-3	480	1	13	2801	36412	-33611
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	480	0	9	0	19394	-19394
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-4	480	0	9	0	25208	-25208
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-4	480	0	9	0	17469	-17469

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JULIAN OSORIO identificado con C.C. No. 1010372 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JULIAN OSORIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 13 # 37- 93 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: JULIAN OSORIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 432336 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 14 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271150-52 de 14 DE MAYO DE 2025.

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

Resolución No	**271150-52**
Fecha Resolución	14 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	23 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	FANOR HERNAND YUSTI QUINTERO
Matrícula No	19605144
Dirección para Notificación	MZ 20 CS 8 PS 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

Resolución No. 271150-52

DE: 14 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271150 de 2 DE MAYO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE MAYO DE 2025 el (la) señor(a) FANOR HERNAND YUSTI QUINTERO identificado con C.C. No. 1114209318, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271150 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19605144 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 20 CS 8 PS 2 , Barrio SAN FERNANDO en el periodo facturado de Abril de 2025.

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

En cuanto al cobro de la reconexión efectuada en la facturación del periodo de **ABRIL DE 2025**, se le informa que la Empresa, generó el día 7 de Abril de 2025 la orden de corte y el personal contratista del grupo de corte y reconexión visitó el inmueble el día 8/04/2025 a las 2: 40 p.m. para ejecutar el corte del servicio por el retardo en el pago en la factura No 57981736 ***por el valor de $136.840. correspondiente al período de Marzo de 2025, presentando atraso en el pago de dos meses en mora*** y la fecha límite de pago era **4 de Abril de 2025**, procediendo de conformidad con el **artículo 140 de la Ley 142 de 1994.**

Se observa que el usuario realizó el pago de la factura No. ***57981736 por el valor de $136.840.*** **el día 8 de Abril de 2025**, es decir, que el pago se realizó por fuera de la fecha límite de pago, por lo cual se considera que el procedimiento realizado es correcto y una vez realizó el pago, es decir que eliminó la causa que dió origen al corte, se restableció el servicio pues se generó la orden de reconexión del servicio, momento en el cual, se considera correcto el cobro por concepto de reconexión del servicio en el siguiente período de facturación.

Así mismo, se le informa a la usuaria, que la Empresa también tiene disponible diferentes medios virtuales para obtener la factura como son la página www.aguasyaguas.com.co, opción imprimir factura, ingresando el número de su matrícula del servicio de agua o los kioskos interactivos instalados en el edificio torre central o realizar los pagos en línea y a través de la red multicolor, consignaciones o abonos anticipados para descontar los valores facturados, **con lo cual evitaría el desplazamiento hasta las instalaciones de la Empresa en los casos en los cuales no encuentre la factura en el predio**.

FUNDAMENTOS LEGALES

- **Artículos 96, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994**

ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. *<Artículo modificado por el artículo **19** de la Ley 689 de 2001. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral *y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas*

> ***ARTÍCULO 142. REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.*** *Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.*

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por FANOR HERNAND YUSTI QUINTERO identificado con C.C. No. 1114209318 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) FANOR HERNAND YUSTI QUINTERO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 20 CS 8 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: FANOR HERNAND YUSTI QUINTERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19605144 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 14 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271174-52 de 14 DE MAYO DE 2025.

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

Resolución No	**271174-52**
Fecha Resolución	14 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	23 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	CESAR OROZCO GALLEGO
Matrícula No	891457
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 15PANORAMA II

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5101341

Resolución No. 271174-52

DE: 14 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271174 de 5 DE MAYO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE MAYO DE 2025 el señor CESAR OROZCO GALLEGO identificado con C.C. No. 9955686, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271174 consistente en: CLASE DE USO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 891457 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 5 CS 15 , Barrio PANORAMA II en el periodo facturado de Abril de 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 12 DE MAYO DE 2025 en la que participó el señor Cesar Augusto Orozco como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL120301AA. Con observacion: **"Predio solo se usa para guardar aparatos eléctricos, no se usa el agua para ninguna actividad"**

En atención a la petición radicada el 5 DE MAYO DE 2025, mediante solicitud referente a la matricula **Nro. 891457**, el Departamento de Atención al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas le informa que, después de corroborar con nuestro Sistema de Información Comercial, se informa que actualmente la empresa no accederá a realizar el cambio de clase de uso del predio dado que su destinación no está siendo de uso residencial y el usuario deberá general el cambio en la Secretaria de planeación Municipal y traer el certificado de la constancia.

Si requiere nuestra asesoría, realizar de nuevo la solicitud, adjuntando la documentación requerida para realizar el trámite.

FUNDAMENTOS LEGALES

DEFINICIONES

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

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

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

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

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

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 CESAR OROZCO GALLEGO identificado con C.C. No. 9955686 por concepto de CLASE DE USO INCORRECTO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) CESAR OROZCO GALLEGO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 5 CS 15 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: CESAR OROZCO GALLEGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 891457 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 14 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271204-52 de 14 DE MAYO DE 2025.

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

Resolución No	**271204-52**
Fecha Resolución	14 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	23 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUIS ALBERTO MARIN BEDOYA
Matrícula No	1691922
Dirección para Notificación	MZ 20 CS 10SAMARIA 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

Visita No. 5101514

Resolución No. 271204-52

DE: 14 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271204 de 5 DE MAYO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE MAYO DE 2025 el señor LUIS ALBERTO MARIN BEDOYA identificado con C.C. No. 10019882, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271204 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1691922 Ciclo: 9 ubicada en:MZ 20 CS 10 , Barrio SAMARIA I en los periodos facturados 2025-3,2025-4.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 1691922**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	1114 m3	1076 m3	38 m3	38 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	1076 m3	1051 m3	25 m3	25 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 **13 de mayo de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario, FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ **"Se observa en terreno, que por el tubo de PVC, adelante del medidor, existe fuga abundante, dentro del predio, no se pudo revisar, medidor N. C17LA172199AA, lectura N. 1147".**

La fuga que se presenta en el predio, afecto el consumo de los periodos 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 promedio de **17 m3** (promedio de los últimos 6 meses en el predio antes de alterado el consumo). 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 **-143718** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
	2025-3	408	0	0	-1	0	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-3	408	4	12	11204	33611	-22407
AJUSTE A LA DECENA	2025-4	408	0	0	0	-3	3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-4	408	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-3	408	0	0	-1	0	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-4	408	4	25	11204	70022	-58819
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-3	408	4	12	8619	25858	-17239
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	408	4	25	8619	53871	-45252

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. **1691922,** por la Empresa, respecto al período de marzo y abril de 2025**, serán objeto de modificación**, por presentarse fuga en 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,** número 2°: el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.*

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS ALBERTO MARIN BEDOYA identificado con C.C. No. 10019882 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) LUIS ALBERTO MARIN BEDOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 20 CS 10 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS ALBERTO MARIN BEDOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1691922 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 14 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271209-52 de 14 DE MAYO DE 2025.

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

Resolución No	**271209-52**
Fecha Resolución	14 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	23 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	VALENTINA ORTIZ BEDOYA
Matrícula No	19618052
Dirección para Notificación	CL 82 # 36 - 95 TORRE 3 APTO 402CAMPO ALEGRE

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. 271209-52

DE: 14 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271209 de 6 DE MAYO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 6 DE MAYO DE 2025 la señora VALENTINA ORTIZ BEDOYA identificada con C.C. No. 1088340468, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271209 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19618052 Ciclo: 10 ubicada en:CL 82 # 36 - 95 TORRE 3 APTO 402 CONJUNTO CERRADO EL RETIRO, Barrio CAMPO ALEGRE en el periodo facturado 2025-4

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

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **Marzo de 2025** el predio de matrícula **N° 19618052** presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios de uso residencial) por valor de $318.500, mediante la factura No. 57963578, con fecha límite de pago el **03 de Abril de 2025.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizo el pago después de la fecha límite, pero antes de la fecha del corte, es decir, el **04 de Abril de 2025 a través de la página web operador Boton Bancolombia, presentado inconsistencias en el sistema,** siendo entonces **PROCEDENTE,** la reliquidación por el valor de la reconexión por presentarse inconsistencia en las fechas de corte y reconexión en el sistema comercial.

Se le recomienda al usuario hacer los pagos antes de la fecha límite de pago para evitar las ordenes de corte, pues la entidad Bancaria no aplica los pagos en línea, como lo hacen los puntos de pago de la Empresa de Energía ubicada en Torre Central y los puntos de Apostar y Efecty.

Así las cosas, éste departamento encuentra **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor VALENTINA ORTIZ BEDOYA, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión en el periodo de ABRIL DE 2025, serán objeto de reliquidación.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-65481** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2025-4	484	0	0	0	65481	-65481

FUNDAMENTOS LEGALES

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

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.
Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

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

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

La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.

La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos.

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 VALENTINA ORTIZ BEDOYA identificado con C.C. No. 1088340468 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) VALENTINA ORTIZ BEDOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 82 # 36 - 95 TORRE 3 APTO 402 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: VALENTINA ORTIZ BEDOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19618052 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 14 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271213-52 de 14 DE MAYO DE 2025.

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

Resolución No	**271213-52**
Fecha Resolución	14 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	23 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	JHON SILVIO MUÑOZ
Matrícula No	934380
Dirección para Notificación	CR 25 # 71- 18CUBA

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5102773

Resolución No. 271213-52

DE: 14 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271213 de 6 DE MAYO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 6 DE MAYO DE 2025 el señor JHON SILVIO MUÑOZ identificado con C.C. No. 10131369, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271213 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 934380 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CR 25 # 71- 18 ESTANQUILLO, Barrio CUBA 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 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 JHON FERNANDO RENDÓN **"Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, consumo de agua acumulado desde el mes de noviembre. *Equipo de medida C17LA130831AA lectura 446 m3*".**

Al revisar el histórico de lecturas se observa que desde el periodo **Junio de 2024** la empresa ha liquidado consumo promedio histórico del inmueble de **5, 12, 7 y 8 m3** ante la imposibilidad técnica de determinar el consumo, se verifico en el sistema que desde el periodo Junio de 2024 a la fecha el lector no obtuvo lectura y el medidor se ha reportado como "EL MEDIDOR NO SE PUEDE LEER – MEDIDOR INUNDADO" 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 la visita realizar el 05 de mayo el funcionario logro obtener lectura en el cual el Medidor avanzo de 351 m3 a 446 m3 arrojando una diferencia de lectura de **95 m3**, y se evidencia que la Empresa ha facturado un consumo promedio menor de **59 m3**, por lo tanto, la Empresa no accede a reliquidar el consumo facturado.

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo
2025	Abril	351	351	12
2025	Marzo	351	351	8
2025	Febrero	351	351	7
2025	Enero	351	351	12
2024	Diciembre	351	351	0
2024	Noviembre	351	351	0
2024	Octubre	351	351	0
2024	Septiembre	351	351	5
2024	Agosto	351	351	5
2024	Julio	351	351	5
2024	Junio	351	351	5
2024	Mayo	351	343	8

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos promedios facturados a la matrícula No. **934380** por la Empresa, respecto al período de **Enero, Febrero, Marzo y Abril de 2025,** 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, númeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JHON SILVIO MUÑOZ identificado con C.C. No. 10131369 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) JHON SILVIO MUÑOZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 25 # 71- 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: JHON SILVIO MUÑOZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 934380 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 14 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271240-52 de 14 DE MAYO DE 2025.

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

Resolución No	**271240-52**
Fecha Resolución	14 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	23 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	JUANA ANTONIA POSSA MOSQUERA
Matrícula No	19573195
Dirección para Notificación	MZ 12 LT 6NACEDEROS I ETAPA

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. 5103485

Resolución No. 271240-52

DE: 14 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271240 de 6 DE MAYO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 6 DE MAYO DE 2025 la señora JUANA ANTONIA POSSA MOSQUERA identificado con C.C. No. 26349830, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271240 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19573195 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: MZ 12 LT 6 , Barrio NACEDEROS I ETAPA en el periodo facturado de Abril de 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE MAYO DE 2025 en la que participó FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA54895AA el cual registra una lectura acumulada de 1826 m3. Con observacio: "**Se llama al teléfono de la usuaria, la cual manifiesta, que se encuentra laborando, se visita predio se encuentra solo, se analiza medidor durante 5 minutos y este no registra.**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de ABRIL DE 2025 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 28 m3, avanzó de 1789 a 1817 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JUANA ANTONIA POSSA MOSQUERA identificado con C.C. No. 26349830 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JUANA ANTONIA POSSA MOSQUERA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 12 LT 6 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: JUANA ANTONIA POSSA MOSQUERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19573195 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 14 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre

Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271251-52 de 14 DE MAYO DE 2025.

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

Resolución No	**271251-52**
Fecha Resolución	14 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	23 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	LEILA ROSA SEPULVEDA RONCANCIO
Matrícula No	1768480
Dirección para Notificación	MZ 24 CS 79VILLA SANTANA MONSERRATE

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. 5104823

Resolución No. 271251-52

DE: 14 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271251 de 7 DE MAYO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 7 DE MAYO DE 2025 la señora LEILA ROSA SEPULVEDA RONCANCIO identificado con C.C. No. 42074829, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271251 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1768480 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 24 CS 79 , Barrio VILLA SANTANA MONSERRATE en el periodo facturado 2025-4.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE MAYO DE 2025 en la que participó la señora María Gaspar como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P0915MMCCA106665AA el cual registra una lectura acumulada de 1366 m3. Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven una persona, este predio tiene pozo séptico en compañía de otro predio, solicitan urgente que la empresa le presté el servicio de alcantarillado, este predio es una invasión".

Respecto de las pretensiones del usuario este Departamento se permite informar,

punto 1 y 2,

En cuanto a la pretensión de retirar el cobro por la prestación del servicio de alcantarillado al predio, nos permitimos precisar, que por el solo hecho de ser prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, la Empresa Aguas y Aguas se encuentra obligada al pago de impuesto de Tasa Retributiva a la Corporación Autónoma Regional del Risaralda CARDER, por el derramamiento de aguas residuales a las quebradas y ríos de su área de influencia.

Consagra el **DECRETO 1077 DE 2015 en el ARTÍCULO 2.3.1.3.2.2.6. numeral 4, Que,** porque los inmuebles deberán estar conectados al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión del servicio de acueducto.

De acuerdo con lo establecido en el **ARTÍCULO 2.3.1.3.2.2.6. numeral 5**, mediante el cual se reglamenta la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado se exceptúan de la vinculación como usuarios del servicio de alcantarillado a aquellos

usuarios que cuentan con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobada por la autoridad ambiental competente, cuando, no obstante, ser usuario o suscriptor del servicio de acueducto, no exista red de alcantarillado en la zona del inmueble. *(Decreto 302 de 2000, art. 7).*

El servicio de alcantarillado prestado por parte de la Empresa, lo integran: el Conjunto *de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles, Su* diseño y construcción corresponde a los urbanizadores con fundamento en DECRETO 1077 DE 2015 ARTÍCULO 2.3.1.1.1. *Definiciones numerales 8. (Decreto 3050 de 2013, art. 3).*

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 del Decreto 302 de 2000, *"La construcción de las redes locales y demás obras, necesarias para conectar uno o varios inmuebles al sistema de acueducto o de alcantarillado será responsabilidad de los urbanizadores y/o constructores; no obstante, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá ejecutar estas obras, en cuyo caso el costo de las mismas será asumido por los usuarios de los servicios.*

Las redes locales construidas serán entregadas a la entidad prestadora de los servicios públicos, para su manejo operación, mantenimiento y uso dentro de sus programas locales de prestación del servicio, exceptuando aquellas redes que no se encuentren sobre vía pública y que no cuenten con la servidumbre del caso.

Parágrafo. *Cuando la entidad prestadora de los servicios públicos no ejecute la obra, exigirá una póliza de estabilidad por cuatro o más años para garantizar la estabilidad de las redes locales.*

Este predio, no cuenta con autorización de la CARDER, para verter las aguas servidas, es decir, no han presentado la prueba para exonerarse de dicho cobro, por lo tanto, la Empresa le factura vertimiento de alcantarillado, para contribuir con el pago de la tasa retributiva, por la contaminación ambiental que se produce, con fundamento en el artículo 42 de la Ley 99 de 1993, el cual consagra: "*Las tasas retributivas se cobran por la utilización directa o indirecta del agua para arrojar aguas negras o servidas de cualquier origen y para compensar los gastos de mantenimiento de la revocabilidad de los recursos naturales renovables".*

La Entidad encargada en el Departamento de Risaralda, de efectuar dicho recaudo es la CARDER y a ella le corresponde ejecutar los programas tendientes a la recuperación y mantenimiento de las fuentes de aguas, entre ellas los Ríos, quebradas y descoles, igualmente la Empresa en Convenio con la CARDER participa en la ejecución de dichos programas.

Punto 3,

Por lo expuesto, anteriormente no es procedente **ACCEDER** a su pretensión de retirar el cobro por el servicio de alcantarillado, y por consiguiente la devolución de los dineros cancelados por este servicio en los últimos cinco periodos de facturación, ya que el predio está utilizando el servicio de acueducto suministrado y facturado por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. a través de la matrícula N. 1768480, cuyas aguas servidas finalmente son vertidas al rio del Sector; y la Empresa está obligada a cancelar el impuesto de Tasa

Retributiva a la Corporación Autónoma Regional del Risaralda CARDER por la disposición final de las aguas.

Punto 4,

La casa está ubicada más abajo del nivel de la red de alcantarillado, por ende, esto hace que no sea viable la conexión, por ende, el usuario debe adecuar el pozo séptico y este debe estar debidamente certificado por la CARDER.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LEILA ROSA SEPULVEDA RONCANCIO identificado con C.C. No. 42074829 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) LEILA ROSA SEPULVEDA RONCANCIO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 24 CS 79 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: LEILA ROSA SEPULVEDA RONCANCIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1768480 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 14 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271309-52 de 14 DE MAYO DE 2025.

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

Resolución No	**271309-52**
Fecha Resolución	14 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	23 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	GLORIA EMILSE BEDOYA GAVIRIA
Matrícula No	507285
Dirección para Notificación	VIA LA.VIRGINIANUEVO CAIMALIITO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 271309-52

DE: 14 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271309 de 12 DE MAYO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 12 DE MAYO DE 2025 al señora GLORIA EMILSE BEDOYA GAVIRIA identificado con C.C. No. 42023773, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271309 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 507285 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: VIA LA.VIRGINIA Casa 91 (CAIMALITO CENTRO), Barrio NUEVO CAIMALIITO en el periodo facturado 2025-4.

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

De acuerdo a su solicitud se observa que el concepto facturado reclamado se debe a los cobros generados a la matricula **N° 507285,** correspondientes a **INSTALACIÒN DOMICILIARIA POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO POR DAÑO EN LA CONEXION** cobro ejecutado con el cumplido Nro. **393064042 y 393064041,** se evidencian como acuerdos de pago, con un valor total de **$ 1.121.269,31 pesos,** diferido a 36 cuotas de las cuales se han facturado desde el periodo de abril de 2025 por un valor cada una de $29.963,08 más IVA diferido a 6 meses por un valor cada una $30.625,81 .

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

Detalle del cobro

Predio 507285 Consecutivo 393064042

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2025	Abril	58186381	$ 29.963,08	$ 7.066,82	$ 22.896,26	$ 919.346,86

Recursos BPM

curso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
27020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 I	3.985,80	0,003	9,00	20,00	7.174,44	19,00	8.178,86	51.225,50
27030025	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	3.274,05	0,002	1,00	20,00	654,81	19,00	746,48	4.675,34
27031112	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PE	34.306,35	0,024	1,00	20,00	6.861,27	19,00	7.821,85	48.989,47
28020143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PE	32.882,85	0,023	1,00	20,00	6.576,57	19,00	7.497,29	46.956,71
70300251	INSTALACION DE LLAVE DE PASO 1/2" Y ¾"	27.758,25	0,020	1,00	20,00	5.551,65	19,00	6.328,88	39.638,78
30300202	Reparación de Acometida de acueducto en Pav	651.108,90	0,457	1,00	20,00	130.221,78	19,00	148.452,83	929.783,51

1.121.269,31

De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro que, el procedimiento de Instalación Domiciliaria, en referencia a lo que se requirió para el mantenimiento correctivo, por ende, los trabajos realizados y elementos requeridos se efectuaron por dañó en la conexión de la acometida del predio reclamante **No. 507285,** que es de propiedad del usuario, es decir, los costos deben ser asumidos por el propietario, en los términos de los **artículos *2.3.1.3.2.3.17 y ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015.***

De igual forma, se adjunta la **OT N. 5041842,** con que se atendió el daño en la conexión realizando el mantenimiento correctivo en el predio así:

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

ORDEN DE TRABAJO
N. DE ORDEN: 5041842
IMPRESO EL: 2/04/2025 4:33:44 p. m.
IMPRESO POR: AGIRALDO

310 - RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION

CLASE - SUBCLASE: MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXION

INFORMACIÓN DEL USUARIO
DIRECCIÓN: VIA EX.VIRGINIA NUEVO CAIMALETO — TELEFONO:
DIRECCIÓN DE AYUDA: Casa 51 (CAIMALITO CENTRO)
USUARIO: NO REPORTA — MATRICULA: 507285
FECHA DE SOLICITUD: 2/04/2025 4:16:32 p. m. — FECHA ATENDIDA: 02/04/2025 — HORA: _____ am pm
COBRO A USUARIO: SI ☑ NO ☐ ?, Por qué?

DATOS DEL MEDIDOR
NUMERO: P171SMMRSA9172AA
MARCA: ALTAR
LECTURA:
CLASE: R160
DIAMETRO: 1/2" — TIPO: VOLUMETRICO

OBSERVACIONES RADICACIÓN
Vista de la solicitud: GRUPO DE ACUEDUCTO SOLICITA CONPAR AUTCAR LOS ZAPATA DAÑO EN CITRAUN

CÓDIGOS DE COSTO DIRECTO

TIPO DE VIA	L1= 0 a 1 m	L2= >1 a 2 m	L3= >2 a 3 m	L4 > 3 m
EN ZONA VERDE	1580300197 ☐	1580300198 ☐	1580300199 ☐	1580300191 ☐
EN PAVIMENTO	1580300200 ☐	1580300201 ☐	1580300202 ☐	1580300192 ☐
EN ANDÉN SIN ACABADO	1580300203 ☐	1580300204 ☐	1580300205 ☐	1580300193 ☐
EN CALZADA SIN PAVIMENTAR	1580300206 ☐	1580300207 ☐	1580300208 ☐	1580300194 ☐
PERFORACION TOPO MEGA				1570300213 ☐

Observaciones: Si la longitud es mayor a 3 metros, se debe hacer una acometida nueva y aplicar los recursos de 1,4

DATOS DEL MEDIDOR INSTALADO
NUMERO:
MARCA:
LECTURA:
CLASE:
DIAMETRO: — TIPO:

ESTICKER DEL MEDIDOR

CÓDIGO	ACCESORIOS INSTALADOS	UNIDAD	CANTIDAD
60000000	MEDIDOR 1/2" R160 PLÁSTICO POR CONSIGNACIÓN	UND	
131020012	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 3/4"	UND	
131020013	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 1"	UND	
127030095	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLASTICA	UND	
127030492	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR	UND	

CÓDIGO	MANO DE OBRA DE ACTIVIDADES	UNIDAD	CANTIDAD
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	UND	
1570300249	INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA DE PROTECCION PARA MEDIDOR 1/2" Y 3/4"	UND	
1570300250	INSTALACIÓN EN ANDÉN CAJA Y /O TAPA DE PROTECCIÓN	UND	
1570300251	INSTALACIÓN LLAVE DE CONTENCION 1/2" Y 3/4"	UND	

CERTIFICACIÓN
Yo, APARES CARDONA con CC. 1088309001 notifico que en mi calidad de funcionario de Aguas y Aguas de Pereira, en ejercicio de sus funciones, y bajo gravedad de juramento afirmo que la presente orden de trabajo No. 5041842 bajo juramento afirmo que:
☑ El usuario no se encontraba presente en el predio para la firma del recibo a satisfacción de la orden de trabajo después de la respectiva instalación.
☐ El usuario se niega a firmar la orden de trabajo.

USUARIO	INSTALADOR	SUPERVISOR
Firma	Firma APARES CARDONA	Firma
Nombre	Nombre:	Nombre:
CC:		

OBSERVACIONES INSTALACIÓN
SE CAMBIA ACOMETIDA DE 1/2 A PEGAPE DESDE LA RED.
EXCAVACION VIA 3 X 2 MTS

Chamito

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

ORDEN DE TRABAJO
N. DE ORDEN: 5041842
IMPRESO EL: 2/04/2025 4:33:44 p. m.
IMPRESO POR: AGIRALDO

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	UNIDAD	CANTIDAD
127000001	ACOPLES MEDIDOR DE 1/2"	PAR	
127000081	ACOPLES PARA MEDIDOR DE 1/2" PLASTICO	PAR	
127000080	ADAP TAUR HEMBRA PP 1/2"	UND	
127000011	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	UND	
127000010	ADAPTADOR MACHO METALICO POLITUBO DE 0.5 x 1/2"	UND	1
127000012	ADAPTADOR MACHO PP-LAR DE 1/2"	UND	
127000040	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UND	
127000125	CODO GALVANIZADO DE 1/2 X 90	UND	
127000005	CODO PVC DE 1/2 X 45	UND	
127000140	CODO PVC DE 1/2" X 90°	UND	
127000028	COLLAR DE REPARACIÓN 0.5 X 20.5 X 1/2 CON PAR POLITUBO	UND	
127000029	COLLAR DE REPARACIÓN 0.5 X 1/2"	UND	
127000031	COLLAR DE REPARACIÓN 4" X 1/2"	UND	
127000173	COLLAR DE REPARACIÓN 0.5 X 1/2"	UND	
127000139	COLLAR DE REPARACIÓN PVC 2" X 1/2"	UND	
127000148	COLLAR DE POLITUBO DE 0.5 MM X 20 MM X 0.5 X 1/2"	UND	
127000086	GALAPAGO DE 1/2 X 20 mm X 1/2" PARA POLITUBO	UND	
127000037	GALAPAGO DE 1/2 X 20 x 20 MM X 1/2" PARA POLITUBO	UND	
127000004	GALAPAGO 1/2 X 1/2	UND	
127000000	GALAPAGO 1/2 X 1/2" PARA POLITUBO	UND	
127000006	GALAPAGO 1/2 X 3/4"	UND	
127000009	GALAPAGO 1/2 X 1/2" PARA PVC	UND	
127000040	GALAPAGO 1/2 DE 1/2"	UND	
127000014	LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2"	UND	
127000008	MEDIDOR 1/2" VOLUMETRICO RAM - PLASTICO	UND	
127000024	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2 X 1 CM	UND	
127000146	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2 X 10 CM	UND	1
127000147	NIPLE DE 1/2 X 10 CM X 20 MM X 20 mm PLASTICO	UND	
127000013	REDUCTOR DE INCORPORACIÓN DE 1/2"	UND	
127000150	RAMAL 0.5 CON CUERDA DE 1/2"	UND	
127000010	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1/2	UND	
127000011	TAPÓN ROSCADO DE 1/2" PVC	UND	
127000044	TAPÓN GALVANIZADO DE 1/2 PVC	UND	
127000002	TEE GALVANIZADA DE 1/2	UND	
127000022	TEE PVC DE 1/2"	UND	
127000005	TUBERIA DE 16 mm PEAPP - ROLLO por 100 M	M	9 MTS
127000001	TUBERIA POLITUBO DE 20MM RR 10 ROLLO	M	
127000008	TUBERIA PVC DE 1/2" RDE 13,5	M	
127000002	UNIÓN DOBLE - ROSCA	ROLLO	
127000016	VALVULA DE CONTENCIÓN 1/2"	UND	
127000018	TEE DE 1/2" ROSCA PVC	UND	
127000008	UNIÓN DOBLE DE 1/2" PVC	UND	
127000009	UNIÓN GALVANIZADA DE 1/2	UND	
127000123	UNIÓN RP - 1 ALIE DE 1/2	UND	
127000147	UNIÓN RPT DERIVE DE 20 MM X 1/2 MM	UND	
127000151	UNIÓN PVC DE 1/2" PRESIÓN	UND	1
127000154	REDUCTOR DE ROSCA + UNIÓN - REDUCTOR 1/2" POLITE	UND	

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 3/4"	UNIDAD	CANTIDAD
127000003	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 3/4"	UND	
127000004	ADAPTADOR MACHO POLITUBO DE 0.5 MM x 1/2	UND	
127000080	ADAPTADOR MACHO METALICO POLITUBO DE 0.5 MM 3/4"	UND	
127000016	ADAPTADOR MACHO PVC DE 3/4"	UND	
127000001	NUE ROSCADO 3/4 X 3/4" PVC	UND	
127000023	NUE ROSCADO DE 1 X 3/4" PVC	UND	
127000081	NUE ROSCADO 3/4 X 1/2 PVC	UND	
127000026	CODO PVC DE 3/4" X 45°	UND	
127000086	CODO PVC DE 3/4" X 90°	UND	
127000028	COLLAR DE REPARACIÓN 0.5 X 90°	UND	
127000032	COLLAR DE REPARACIÓN 0.5 X 90°	UND	
127000030	COLLAR DE REPARACIÓN DE 1 X 3/4"	UND	
127000030	COLLAR DE REPARACIÓN DE 4 X 3/4"	UND	
127000089	ADAPTADOR DE 20 X 0.25 MM 0" X 3/4" CON POLITUBO	UND	
128000003	LLAVE DE CONTENCIÓN 3/4	UND	
127000012	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 3/4"	UND	
127000007	NIPLE GALVANIZADO DE 3/4 X 10 CM	UND	
127000008	NIPLE GALVANIZADO DE 3/4 X 3/4 CM	UND	
127000024	REDUCCIÓN GALVANIZADA DE 1" X 3/4"	UND	
127000025	NIPLE ROSCADO DE 3/4 PVC	UND	
127000046	NIPLE SOLDADO DE 3/4" PVC	UND	
127000047	NIPLE GALVANIZADO DE 3/4 X 1/2"	UND	
127000005	TEE DE 3/4" PVC	UND	
127000007	TUBERIA POLITUBO DE 20 MM	M	
127000008	TUBERIA PRESIÓN ROLLO DE 3/4" PVC	M	
127000009	UNIÓN GALVANIZADA DE 3/4" PVC	UND	
127000145	UNIÓN POLITUBO DE 20 MM	UND	
127000150	UNIÓN PVC DE 3/4" PRESIÓN	UND	

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1"	UNIDAD	CANTIDAD
127000100	ALAP ROSCADO HEMBRA PVC 1"	UND	
127000001	ALAP ROSCADO MACHO METALICO POLITUBO DE 0.5 MM X 1"	UND	
127000017	ALAP ROSCADO MACHO PVC DE 1"	UND	
127000007	NUE ROSCADO 1 X 1/2" PVC	UND	
127000008	NUE ROSCADO 1 X 3/4 PVC	UND	
127000010	NUE SOLDADO 1 X 1/2" PVC	UND	
127000011	NUE SOLDADO 1 X 3/4" PVC	UND	
127000120	CODO GALVANIZADO DE 1 X 90	UND	
127000104	CODO PVC DE 1 X 90	UND	
127000105	CODO PVC DE 1 X 45	UND	
127000106	FILTRO DE 1" DE ACERO INOXIDABLE	UND	
128000015	LLAVE DE CONTENCIÓN DE 1"	UND	
128000016	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 1"	UND	
127000017	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 10 CM	UND	
127000018	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 5 CM	UND	
127000027	REDUCCIÓN RAMAL DE 1 X 1/2 GALVANIZADA	UND	
127000028	REDUCCIÓN RAMAL DE 1 X 3/4 GALVANIZADA	UND	
127000029	REDUCCIÓN CORE DE 1 A 1/2	UND	
127000030	REDUCCIÓN CORE DE 1 A 3/4	UND	
127000031	REDUCTOR DE INCORPORACIÓN DE 1"	UND	
127000032	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1	UND	
127000033	TAPÓN ROSCADO DE 1" PVC	UND	
127000034	TAPÓN SOLDADO DE 1" PVC	UND	
127000035	TEE PVC DE 1	UND	
127000036	TUBERIA POLITUBO DE 32 MM	M	
127000037	TUBERIA PRESIÓN ROLLO DE 1" PVC	M	
127000040	UNIÓN ROSCADA DE 1" PVC	UND	
127000039	UNIÓN PVC DE 1"	UND	
127000038	UNIÓN POLITUBO DE 32 MM	UND	

MATERIALES	UNIDADES	RECIBIDO	CANTIDAD
ARENA	PALADA		
CEMENTO	MALTA		

Se envió el reclamo al área de operaciones con el fin de dar respuesta de fondo, clara y precisa a la reclamante, a lo cual informan que:

Dando respuesta a la reclamación No. 271309 sobre la inconformidad por el cobro facturado a la matrícula N°. 507285; se tienen las siguientes observaciones:

1. En el predio se reparó acometida de acueducto con la orden de trabajo 5041842, el mismo tiene los siguientes datos de identificación.

Dirección: VIA LA VIRGINIA
Dirección ayuda: Casa 91 (CAIMALITO CENTRO)
Barrio: NUEVO CAIMALIITO – CAIMALITO
Medidor: P1715MMRSA93724AA

El otro predio mencionado por el reclamante tiene los siguientes datos de identificación:

Matrícula: 1155589
Dirección: VIA LA VIRGINIA
Dirección ayuda: Casa 91 (CAIMALITO CENTRO)
Barrio: NUEVO CAIMALIITO – CAIMALITO
Medidor: P1715MMRSA100689AA

Por lo anterior es el medidor el que establece en terreno cual predio fue intervenido, el P1715MMRSA93724AA es el que está especificado en la orden de trabajo.

2. Los ítems cobrados corresponden a lo consignado en la orden de trabajo.

3. Se anexa orden de trabajo.

En consecuencia, el cumplido del orden N. 5041842 es válido.

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

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

No obstante, es evidente que los valores facturados por la Empresa y los procedimientos por Instalación Domiciliaria realizado en el predio **SON CORRECTOS** ya que se está efectuando una instalación domiciliaria con los recursos necesarios para ello, por lo cual, este departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por la señora GLORIA EMILSE BEDOYA GAVIRIA, por lo tanto, los valores facturados NO serán objeto de modificación, actuando según la **Ley 142 de 1994.**

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)

Artículo 135 de la ley 142 de 1994*. De la propiedad de las conexiones domiciliarias. La*

propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

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

Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por GLORIA EMILSE BEDOYA GAVIRIA identificado con C.C. No. 42023773 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) GLORIA EMILSE BEDOYA GAVIRIA enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA LA.VIRGINIA haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GLORIA EMILSE BEDOYA GAVIRIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 507285 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 14 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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