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. 11128-52 de 15 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA GLADIZ CRUZ** 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	**11128-52**
Fecha Resolución	15 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	27 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA GLADIZ CRUZ
Matrícula No	1072586
Dirección para Notificación	MZ 33 CS 17SEC A CIUDELA DEL CAFE

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

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

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se 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. 5104463

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 7 DE MAYO DE 2025, el señor(a) MARIA GLADIZ CRUZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2025-3,2025-4, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 13 DE MAYO DE 2025, visita que fue atendida por María Cruz, y en tal revisión se detectó que el medidor 1215MMCMX23269AA que pertenece al predio con matricula No 1072586, tenía una lectura acumulada de 1652 m3, y se encuentra frenado, no registro consumo, al abrir una llave terminal, igualmente, a este predio, ya se le envió comunicación informando que se **requiere cambio de medidor por la causal de AVANCE TECNOLOGICO, y ahora ya se encuentra FRENADO,** aunque este desocupado el inmueble, debe autorizar el cambio de medidor, so pena que la Empresa, genere acto administrativo, para suspender el contrato de prestación del servicio, por incumplimiento al no permitir el cambio, lo cual con lleva a la suspensión del servicio, hasta tanto se logre realizar el cambio del medidor.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) MARZO Y ABRIL DE 2025 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, últimos que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando elementos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-67159** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 1072586.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2108	2025-3	414	0	0	0	-3	3
2501	2025-4	414	0	11	0	30810	-30810
1090	2025-3	414	0	11	0	-11831	11831
2501	2025-3	414	0	11	0	30810	-30810
1095	2025-4	414	0	11	0	-9102	9102
1090	2025-4	414	0	11	0	-11831	11831
3010	2025-3	414	0	0	-1	0	-1
2500	2025-3	414	0	11	0	23703	-23703
3010	2025-4	414	0	0	-1	0	-1
1095	2025-3	414	0	11	0	-9102	9102
2500	2025-4	414	0	11	0	23703	-23703

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **learagon**

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

Se adjunta copia de la comunicación entregada en enero de 2025, para cambio de medidor

PEREIRA, 27/12/2024 6:45:40 p. m.

Señor: CRUZ * MARIA-GLADYS
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: MZ 33 CS 17 SEC A CIUDELA DEL CAFE
Dirección de ayuda:
Matrícula: 1072586 Nro. Solicitud: 4842145 Diámetro: 1/2" Medidor: 1215MMOMX23269AA
Clase: C Lectura: 1629

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA
Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

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

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de un periodo mínimo de facturación, para elegir una de las siguientes opciones:
1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de $ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

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

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

Cordialmente,

LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

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. 11157-52 de 15 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **FLOR DE MARIA MUÑOZ VELEZ** 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	**11157-52**
Fecha Resolución	15 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	27 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	FLOR DE MARIA MUÑOZ VELEZ
Matrícula No	1904697
Dirección para Notificación	MZ 7 CS 14 PS 2SEC-B CIUCAFE

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.* 11157-52**

DEL 15 DE MAYO DE 2025

SE RESUELVE SUSPENDER TEMPORALMENTE EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, ENTRE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P Y EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO DE LA MATRICULA* 1904697 *, ASÍ COMO PROCEDER CON LA SUSPENSION DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) DEL REFERIDO INMUEBLE.

CONSIDERACIONES PREVIAS A LA DECISIÓN FINAL

El Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Artículos 140, 141 y 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

En atención a su escrito de Trámite Unilateral **Nro 11157,** radicado el **día 14 de mayo de 2025**, mediante el cual no autoriza el cambio del medidor, al respecto, nos permitimos precisar lo siguiente:

Sea lo primero aclarar que el uso racional del recurso hídrico es una responsabilidad social y legal de todos los ciudadanos y la empresa a través de sus campañas trabaja masivamente en promover estas buenas prácticas; pues el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, pues la Empresa tiene el **deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos**, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

Mediante solicitud N° **4843756,** del Grupo de Medición, se inicia proceso de la reposición del equipo de medida en el predio de matrícula **N° 1904697, el día 27 de diciembre de 2024** por CAMBIO DE TECNOLOGIA por AVANCE TECNOLOGICO.

Dicha labor se realiza en función de los planes de mejoramiento de la medición, verificando los diferentes predios de la ciudad con el fin de identificar inmuebles con medidores frenados, clase de uso obsoleta o servicios directos. Ahora bien, consultado el Sistema de Información Comercial de la empresa, se observó que respecto el cambio de medidor, obedece a lo dispuesto en los artículos 144,145 y 146 de la Ley 142 de 1994, donde se enuncia que la medición es un derecho y una obligación contractual tanto para el suscriptor como para el prestador del servicio, ya que constituye en un ***elemento esencial*** para poder determinar el precio del consumo del acueducto y de igual manera el del alcantarillado, que se le habrá de cobrar al usuario del inmueble, lo cual se comunica en el momento en que se realiza la instalación para proceder con el mismo.

De acuerdo con lo anterior, es claro que la matrícula **Nro. 1904697,** se encuentra activa, por lo cual, al tener el aparato de medida **Nro. P1215MMCMX30134AA,** Marca CONTROLAGUAS, instalado en el predio el día 14 de marzo del 2013, situación actual que no 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, por lo cual, se hace necesario la reposición del aparato de medida por uno que cuente con la autorización de la Empresa y que este de acuerdo con sus calidades y requerimientos técnicos actuales, considerando entonces que la Empresa ha actuado dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Del derecho a la correcta medición del consumo del usuario para su posterior facturación, se deriva la obligación de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo exija, lo anterior, de acuerdo al **Artículo 9, numeral 9.1** en concordancia **con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.**

La Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios -SSPD mediante el Concepto SSPD No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 manifestó: ***"En caso de cambio de medidor por avance tecnológico, no será necesario verificar si el medidor actualmente instalado funciona correctamente o no, razón por la cual el usuario estará obligado a realizar el cambio, so pena de que la empresa lo realice a su costa"*** (el subrayado es nuestro). Que en otras palabras, el cambio de medidor por avance tecnológico no exige que el actual instrumento de medida sea sometido a prueba de laboratorio.

Igualmente, se establece que el RAS 330 en su Artículo 75 exige que el medidor sea mínimo R 100.

Y a esas razones de orden normativo, pueden agregarse otras de tipo científico y empresarial debidamente documentadas como:

- Los medidores clase C que vienen siendo reemplazados se han sometido en muestreo a pruebas de laboratorio, arrojando un promedio +/- 10% significativos de submedición.
- Los medidores que se están instalado hoy en día tienen un mejor comportamiento en las caudales de arranques.
- Se ha probado científicamente que una vez se ha cambiado el medidor, por uno de mejor comportamiento en rangos de caudales bajos, se obtiene una recuperación de 0.5 a 0.7 m3 por usuario, de lo que contara y en relación con el agua no contabilizada, contribuye a disminuir las pérdidas ocultas y el mejoramiento en el relacionamiento con el medio ambiente.
- Aguas y Aguas de Pereira, es una Empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.
- Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificando dicho cambio en la normatividad colombiana.
- Que el deber y derecho descrito anteriormente con precisión, debe estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

A manera de información, se le comunica al usuario que costo del cambio del medidor lo asume el, ya sea que lo adquiera de la Empresa o lo consiga de manera particular bajo

las condiciones que menciona la Empresa en la carta anexa al final de la resolución tiene las dos opciones, no la Empresa, por lo anteriormente expuesto debe de permitir el cambio del aparato de medida, amparado bajo el, "**Art 144*. de la ley 142 de 1994, 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 dárselas. 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. Sin embargo, en cuanto se refiere al transporte y distribución de gas, los contratos pueden reservar a las empresas, por razones de seguridad comprobables, la calibración y mantenimiento de los medidores".

Ahora bien, verificado el debido proceso, respecto al cambio de medidor, las cartas de socialización fueron enviadas, cambio que obedece a lo dispuesto en los artículos 144,145 y 146 de la Ley 142 de 1994, donde se enuncia que la medición es un derecho y una obligación contractual tanto para el suscriptor como para el prestador del servicio, ya que constituye un ***elemento esencial*** para poder determinar el precio del consumo del acueducto y de igual manera el del alcantarillado, que se le habrá de cobrar al usuario del inmueble, lo cual se comunica en el momento en que se realiza a instalación para proceder con el mismo. Se adjunta carta enviada, así:

PEREIRA, 27/12/2024 8:34:26 p. m.

Señor: FLOR DE MARIA MUÑOZ VELEZ
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: MZ 7 CS 14 PS 2 SEC-B CIUCAFE
Dirección de ayuda:
Matrícula: 1904697 Nro. Solicitud: 4843756 Diámetro: 1/2" Medidor: P1215MMCMX30134AA
Clase: C Lectura: 909

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA
Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

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

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de un periodo mínimo de facturación, para elegir una de las siguientes opciones:
1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de $ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

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

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

Cordialmente,

LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

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

2) Articulo 144 de la Ley 142 de 1994 que establece:

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 dárselas.

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.

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

"ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario".

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

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

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

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

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

En consecuencia, de todo lo anterior y teniendo de presente que una vez agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del usuario, cumpliéndose los presupuestos normativos que darán pie a la suspensión del servicio en la acometida, en este caso por impedir el cambio de medidor por AVANCE TECNOLÓGICO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas, no siendo este el escenario deseado por la Empresa, sin embargo se actúa según lo establecido en la normatividad colombiana.

Se debe tener en cuenta, que La Empresa analiza el incumplimiento por parte el usuario y/o suscriptor del contrato de condiciones uniformes en concordancia con la ley 142 de 1994, incumplimiento determinado en no permitir el cambio del equipo de medida, se analiza si me

está impidiendo la ejecución del contrato, teniendo como consecuencia la suspensión del servicio, pero garantizando al usuario el debido proceso.

Se le deja claro al usuario que producto de la decisión de suspender el servicio, se expide este trámite unilateral, donde la Empresa expone las razones por las cuales se debe cambiar el medidor.

En todo caso se advierte que esta decisión se materializara una vez se hayan agotado la vía administrativa que de acuerdo con la ley 1437 de 2011 se puede agotar por estas razones.

ARTÍCULO 87. FIRMEZA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS.

Los actos administrativos quedarán en firme:

"Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.

Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.

Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos".

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

RESUELVE:

Artículo 1°. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializara suspensión del servicio.

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1904697 ubicado en MZ 7 CS 14 PS 2, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 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 deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Artículo 5°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en *PEREIRA*, el *15 DE MAYO DE 2025*

Atentamente,

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. 22693-52 de 15 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ DARY 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:

Recurso No	**22693-52**
Fecha Resolución Recurso	15 DE MAYO DE 2025
RECLAMO	270692 de 11 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	26 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	27 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUZ DARY GALLEGO
Identificación del Peticionario	42071450
Matrícula No.	213397
Dirección para Notificación	CL 29 # 1- 29 EL PROGRESO

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 22693-52

DE: 15 DE MAYO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22693 DE 24 DE ABRIL DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 270692 DE 10 DE ABRIL DE 2025**

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

CONSIDERANDO:

Que la señora LUZ DARY GALLEGO, identificada con cédula de ciudadanía No. 42071450 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 270692-52 de 11 DE ABRIL DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula No. 213397 Ciclo 3, ubicada en la dirección CL 29 # 1- 29 , Barrio EL PROGRESO en el periodo facturado 2025-3.

Que el recurrente por escrito presentado el día 24 DE ABRIL DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando *USUARO MANIFIESTA INCONFORMIDAD CON EL COBRO POR ARREGLO DE RED DOMICILIARIA DE AGUA Y DE ARREGLO DE ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO EN EL MES DE MARZO YA QUE INDICA QUE NO LE AVISARON SOBRE DICHO ARREGLO.*

Sustento este Recurso en las siguientes razones: Se me Esta Cobrando En la factura del 10 febrero al 12 de Marzo 2025 Por Acometida Alcantarillado $3.070.687.20 y me la dividen En 36 Cuotas y la Notificación el Valor total es de $ 2.761.646.99 Solicito me Sea Corregida la factura y me la financian al Mayor plazo.

Anexo los siguientes documentos 5 facturas Anteriores

continua →

→ Sobre el Valor Notificado por la Empresa de Aguas y Aguas y se me da la factura para pagar del 10 de febrero al 12 Marzo 2025. Mientras Sale la Nueva factura del 13 Marzo 2025 al 10 de Abril 2025 y pregunto Que pasa Con los operarios que Causaron el accidente a mi Esposo? Al Arrojar las Mayas Electrosoldadas En la Vía Sin las Barreras de precaución. Anexo de Nuevo Otra de las fotos del donde se Aprecia El Daño Causado En la Humanidad Del Señor Darío Maya Ramírez

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación 270692-52, en la cual se le informó lo siguiente:

*De acuerdo a su solicitud se observa que el concepto facturado reclamado se debe a los cobros generados a la matricula **N° 213397,** correspondientes a **INSTALACIÒN DOMICILIARIA POR CAMBIO DE ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO,** cobro ejecutado con el cumplido Nro. **392769614,** se evidencian como acuerdos de pago, con un valor total de **$ 2.761.646,94 pesos,** diferido a 36 cuotas de las cuales no se han facturado cuotas, quedando por un valor cada una de $87.819,63 facturadas desde el mes de marzo de 2025.*

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

Detalle del cobro

Predio 213397 Consecutivo 392769614

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2025	Marzo	57867149	$ 87.819,63	$ 20.712,35	$ 67.107,28	$ 2.694.539,66

Recursos BPM

curso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor
495	CAJA DE INSPECCIÓN DOMICILIARIA, INCLUY	503.349,60	0,354	1,00	20,00	100.669,92	0,00	0,00	
30300213	Acometida de alcantarillado en zona verde 200	1.798.022,85	1,263	1,00	20,00	359.604,57	0,00	0,00	2

*De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro que, el procedimiento de Instalación domiciliaria, en referencia a lo que se requirió para el cambio de acometida de alcantarillado, por ende, los trabajos realizados y elementos requeridos se efectuaron para el cambio de acometida de alcantarillado del predio reclamante **No. 213397,** 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.** 4747815, con que se atendió el cambio de acometida de alcantarillado en el predio, solicitada por el usuario el cual trajo los documentos, así:*

	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P SUBGERENCIA DE OPERACIONES CONEXIONES NUEVAS O REPOSICIÓN TOTAL DE ALCANTARILLADO	ORDEN DE TRABAJO N. DE ORDEN: 4367816 IMPRESO EL: [illegible] a. m. IMPRESO POR: DGILLEGO

302 - CAMBIO DE ACOMETIDA

INFORMACIÓN DEL USUARIO			DATOS DEL MEDIDOR
DIRECCIÓN: CL 29 # 1- 29 EL PROGRESO		TELEFONO:	NUMERO:
DIRECCIÓN DE AYUDA:			MARCA:
USUARIO:		MATRICULA: 213391	LECTURA:
FECHA DE SOLICITUD: 16/11/2023 14:40 a. m.	FECHA ATENDIDA:	FORM: [illegible]	CLASE:
CREADOR SOLICITADA POR:			DIAMETRO: TIPO:

OBSERVACIONES RADICACIÓN

[illegible] Y 312791677, SOLICITA EL CAMBIO DE ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO URGENTMENTE, EN LA CL 29 # 1- 29 BARRIO SAN JUAN SE ANEXAN DOCUMENTOS - PIDIO CON COLILLA Y CAJA DE INSPECCIÓN ASTAS, POR FAVOR EJECUTAR REPOSICIÓN DE LA ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO DESDE LA RED CENTRAL. GRACIAS

CONEXIÓN NUEVA ACUEDUCTO CORRO A USUARIO

CONEXIONES NUEVAS E INDEPENDIZACIONES-COSTO DIRECTO			REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO PAVIMENTO		
CÓDIGO	TIPO DE VÍA	SELECCIÓN	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
158C00273	Acometida de alcantarillado en zona verde		158C00322	Reparación Acometida de alcantarillado en Pavimento L= 2 m	
158C00274	Acometida de alcantarillado de en Pavimento	X	158C00323	Reparación Acometida de alcantarillado en Pavimento L= 3 m	
158C00276	Acometida de alcantarillado en Andén		158C00324	Reparación Acometida de alcantarillado en Pavimento L= 4 m	
158C00278	Acometida de alcantarillado en calzada sin pavimento				

ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO			REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO ANDÉN		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
158C00287	Acometida de alcantarillado en zona verde 240 mm x 160 mm - Para 2 casas		158C00325	Reparación Acometida de alcantarillado en Andén L= 2 m	
158C00288	Acometida de alcantarillado de 200 mm x 160 mm en Pavimento Para 2 casas		158C00326	Reparación Acometida de alcantarillado en Andén L= 3 m	
158C00289	Acometida de alcantarillado es 200 mm x 160 mm en Andén - Para 2 casas		158C00327	Reparación Acometida de alcantarillado en Andén L= 4 m	
158C00290	Acometida de Acueducto de 200 mm x 160 mm en calzada sin Pavimento - Para 2 casas				

CAJA DE INSPECCIÓN			REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO CALZADA SIN PAVIMENTO		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
496	Caja de Inspección Domiciliaria, Incluye Tapa	X	158C00328	Reparación Acometida de acueducto en calzada sin pavimento L= 2 m	
			158C00329	Reparación Acometida de acueducto en calzada sin pavimento L= 3 m	
			158C00330	Reparación Acometida de acueducto en calzada sin pavimento L= 4 m	

REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO ZONA VERDE			REPARACIONES VARIAS		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
158C00271	Reparación Acometida de alcantarillado en zona verde L= 2 m		200000030	Reparación Muro Lateral	
158C00272	Reparación Acometida de alcantarillado en zona verde L= 3 m		200000031	Reparación Tapa Superior	
158C00273	Reparación Acometida de alcantarillado en zona verde L= 4 m		200000032	Reparación Placa De Piso Y Enseguillado	
			200000029	Demolición Y Construcción De Caja De Inspección Nueva	

OBSERVACIONES INSTALACIÓN

Se hizo conexión reposición con caja de inspección
Vía: 3.50 mt x 1 mt andén 1 m x 70 cm

Pendiente por cilindar

VERIFICADO

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.E.S.P.
SUBGERENCIA DE OPERACIONES
COMEXONES NUEVAS O REPOSICIÓN TOTAL DE ALCANTARILLADO

ORDEN DE TRABAJO
N. DE ORDEN: 4747815
INICIO EJ.: 8/01/2022 10:01:33 a. m.
IMPRESO POR: CIGALLEGO

MATERIALES A LIQUIDAR ALMACÉN

MATERIAL	UNIDADES	DIÁMETRO	CANTIDAD
Alambre Cobre			
Alambre Hierro			
Arena		2"	4.5
Bolígrafo			
Cemento		6"	1
Estiércol			
Cuadro			0.10
Tapa barrilete			
Ladrillo			
Tubería Novafort		6"	5.0
Pruebas		4 1/2"	1.50 m

CERTIFICACIÓN

Yo _____ con cc _____ notifico que en mi calidad de _____ y bajo asignación ahindi la presente orden de trabajo NO _____ bajo juramento afirmo que:

_____ El inmueble no se encontraba presente en el predio para la firma de recibo a satisfacción de la orden de trabajo después de la respectiva instalación.

_____ El usuario se niega a firmar a orden de trabajo.

USUARIO: Firma: DARIO MAYA Nombre: CC: 10056035

INSTALADOR: Firma: Nombre:

SUPERVISOR: Firma: Nombre:

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. 270692, sobre la inconformidad por el cobro facturado a la matrícula N°. 21339; se tienen las siguientes observaciones:

1. *En el predio mencionado se realizó cambio de acometida de alcantarillado con la OT 4747815. Ver en anexos documentos de la solicitud.*

2. *Los ítems cobrados por cambio de acometida de alcantarillado corresponden a la orden de trabajo.*

3. *Se anexa orden de trabajo.*

En consecuencia, el cumplido de las órdenes de trabajo N. 4747815, es válido.

Tanto la acometida de acueducto como el alcantarillado son del usuario y este fue quien solicito el cambio de acometida en el predio.

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 ***392769614****, si fue realizada en la domiciliaria y/o acometida de la matricula No. 21339, correspondiente al predio ubicado en la CL 29 # 1- 29 EL PROGRESO, razón por la cual se le liquidó el valor del trabajo respectivo.*

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 LUZ DARY GALLEGO, por lo tanto, los valores facturados NO serán objeto de modificación, actuando según la* ***Ley 142 de 1994.***

Al efectuar el análisis de los argumentos expuestos por el recurrente, se le aclara que por políticas internas de la Empresa, para el servicio de alcantarillado la acometida es la derivación que parte de la caja de inspección, y llega hasta el colector de la red local, y el valor del trabajo realizado se liquida en forma global, en los items de ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO EN ZONA VERDE dando aplicación a lo fijado por la Empresa mediante Directiva de Precios N° 090 del 18 de Abril de 2024, se cobró la ejecución de la orden de trabajo, mediante Cumplido N° 392769614 por Instalación Domiciliaria de Acueducto el cual se encontraba diferido a 36 cuotas y por solicitud del usuario se anuló para modificar el número de cuotas, se graba de nuevo el cobro con el cumplido **393023859** por valor de $2.802.568,34 diferido a 58 cuotas de $59.767,49 a la fecha no se han aplicado cuotas.

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.

Para el servicio de alcantarillado la acometida es la derivación que parte de la caja de inspección, y llega hasta el colector de la red local que cada usuario es responsable de su acometida La legislación vigente, establece que el suscriptor es el dueño de la acometida y deberá hacerse cargo del costo de la instalación, reparación o mantenimiento; la Empresa ejecuta la orden de trabajo por la cual se efectúa el cambio de acometida de alcantarillado, pero el costo de los materiales y la mano de obra debe ser asumido por el propietario del inmueble que se beneficia directamente del servicio. **En la ejecución de esta orden de trabajo y en el cobro respectivo, la Empresa no ha violado el debido proceso, pues brindamos todas las garantías procesales, y los cobros se realizan de acuerdo a las políticas de la Empresa establecidas en la Directiva de Precios N° 090 del 18 de Abril de 2024.** El valor total del trabajo realizado se determinó al finalizar el cambio de acometida de alcantarillado y

realizar la liquidación definitiva de los items, por lo tanto, no se informó el valor aproximado en el momento del usuario solicitar el cambio de acometida de alcantarillado.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto en los artículos 2.3.1.3.2.3.17 y 2.3.1.3.2.3.18 del DECRETO 1077 DE 2015, este Departamento considera que el cobro de la orden de trabajo por la cual el personal de la Empresa efectuó cambio de acometida de alcantarillado desde la caja de inspección hasta el colector de la red local en el inmueble con matrícula 213397 es correcto y en consecuencia no será objeto de modificación, pues el usuario es el propietario de la acometida y debe asumir el costo total del trabajo realizado, en la cual se realizó ruptura en zona verde de 3.50 mts por un 1 mt y el usuario es consiente y reconoce que la Empresa realizó el cambio de acometida de alcantarillado en él y de acuerdo al estrato socioeconómico, se realiza la financiación del valor total, en este caso particular estrato 3, razón por la cual se modifico cobro en 58 cuotas mensuales.

Por lo expuesto anteriormente, este despacho **confirma la decisión** que hoy es objeto de recursos por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios, no ordenará la reliquidación de los saldos facturados por otros cobros a través del cumplido N° **393023859 a la matrícula 213397**. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.

En cuanto a la inconformidad de la usuaria por lesiones personales se observa en el sistema de información comercial y no se evidencian quejas al respecto, se remitió al grupo de Operaciones encargados de la Supervisión del Contrato de Pavimentos para que se esclarezcan los hechos, asi mismo, se le aclara a la usuaria considera que los funcionarios de la Empresa le ha causado algún daño o perjuicio debe hacer la respectiva denuncia presentando el correspondiente escrito y hacer allegar las pruebas y evidencias a traves de la ventanilla unica, dirigido a la Subgerencia de Operaciones, Ingeniero ROBERTO PARRA.

Que analizados los argumentos de hecho y de derecho los documentos anexos en el expediente y lo expuesto por el actor, este despacho considera respecto del RECLAMO por COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO.

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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)

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por LUZ DARY GALLEGO y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE Y CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 270692-52 de 11 DE ABRIL DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

ARTICULO TERCERO: Se concede el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Dirección Territorial de Occidente, con sede en Medellín. Para el efecto se dará traslado nuevamente del respectivo expediente, conforme lo establece el Artículo 20 de la Ley 689 de 2001. Salvo que el recurrente desista expresamente y por escrito.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 15 DE MAYO DE 2025

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. 22696-52 de 15 DE MAYO DE 2025.

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

Recurso No	**22696-52**
Fecha Resolución Recurso	15 DE MAYO DE 2025
RECLAMO	270547 de 7 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**CONFIRMA**
Fecha del Aviso	26 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	27 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	DARIO TORRES
Identificación del Peticionario	10100708
Matrícula No.	1840222
Dirección para Notificación	CL 11 ESTE # 12- 219 PS 2 CESAR NADER

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5101462

Resolución No. 22696-52

DE: 15 DE MAYO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22696 DE 28 DE ABRIL DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 270547 DE 3 DE ABRIL DE 2025**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) DARIO TORRES, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10100708 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 270547-52 de 7 DE ABRIL DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1840222 Ciclo 1, ubicada en la dirección CL 11 ESTE # 12- 219 PS 2 , Barrio CESAR NADER en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-3.

Que el recurrente por escrito presentado el día 28 DE ABRIL DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el consumo facturado en el período de marzo, el cual considera muy alto para una persona que habita el inmueble, solicita revisar porque en la visita del reclamo el revisor no ingresó al inmueble, al respecto me permito precisar lo siguiente:

Porque El funcionario Revisor no Ingreso al Inmueble a Verificar que todo estuviera bien solo le tomo Foto al Me

Sustento este Recurso en las siguientes razones: yo me encontraba en el Ap Si no Conteste el Celular como ahi dice lo habia Perdido pero mis hermanas le Indicaron al Sr que yo est ahi y el no quiso ingresar solo tomo la foto al m

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día 10 de mayo de 2025, donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, el equipo de medida registraba normalmente, una lectura acumulada de 115 m3 , el nivel de ocupamiento es de una persona, instalaciones hidráulicas y la acometida en buen estado, no se detectó fuga alguna, la revisión fue realizada en presencia del señor Dario Torres.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el periodo de MARZO DE 2025, efectivamente ha facturado los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."* el medidor avanzó de **103 m³** a **108 m³**, para una diferencia de 5 m3.

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

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

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

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, pues el consumo no se liquida con base en el nivel de ocupantes, sino de acuerdo al consumo registrado en el equipo de medida.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar NO PROCEDENTE el Recurso presentado por DARIO TORRES y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 270547-52 de 7 DE ABRIL DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 15 DE MAYO DE 2025

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 22701-52 de 15 DE MAYO DE 2025.

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

Recurso No	**22701-52**
Fecha Resolución Recurso	15 DE MAYO DE 2025
RECLAMO	270268 de 3 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	26 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	27 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	FLORISEL GIRON IBARGUEN
Identificación del Peticionario	1087989524
Matrícula No.	19634111
Dirección para Notificación	MZ G CS 6 PS 2 LA UNIDAD

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5101488

Resolución No. 22701-52

DE: 15 DE MAYO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22701 DE 29 DE ABRIL DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 270268 DE 26 DE MARZO DE 2025**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) FLORISEL GIRON IBARGUEN, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1087989524 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 270268-52 de 3 DE ABRIL DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 19634111 Ciclo 8, ubicada en la dirección MZ G CS 6 PS 2 LA UNIDAD MZ G CASA 6 PISO 2, Barrio LA UNIDAD en el (los) periodo(s) facturados(s) **2025-3.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 29 DE ABRIL DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el alto consumo de marzo, solicita revisar si hubo mala lectura, porque aveces no le entregan el recibo correcto, lo cual puede generar inconvenientes con el consumo o el pago a realizar, revisar correctamente, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, misma que se llevó a cabo por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día 12 de mayo de 2025, donde se constató que al predio se presta el servicio de acueducto a través de acometida de 1/2" de diámetro, tiene instalado el medidor N° H22VA041893 , el cual presenta una lectura acumulada de 307 m3, el uso es residencial, el nivel de ocupamiento es de tres (3) personas y al revisar las instalaciones internas se observó escape visible por rebose en el tanque del sanitario, se le informó a la señora FLORISEL GIRON, de la fuga, y se le recomendó cambiar los accesorios del sanitario, para evitar escapes que generan aumento del consumo.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el período de **MARZO de 2025**, facturó los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "*La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario*." sin embargo se observa que el consumo efectivamente se incrementó y que en el momento de la revisión con ocasión de la reclamación inicial, no se cumplió el procedimiento establecido en la Circular externa de la SSPD 006 de 2007, la cual consagra:

(...)

2.6 Visitas de instalación o revisión de medidores y acometidas y Actas de visita

Toda visita de instalación, revisión o modificación de las acometidas y de equipos de medida, por el prestador deberá:

- *Ser efectuada por un empleado o contratista del prestador, quien se identificará mediante carné suscrito por el funcionario facultado por el prestador, en el que se precise un número de teléfono del prestador para que el suscriptor o usuario pueda verificar la información.*

- *Dejar registrado lo sucedido durante la visita en un Acta de Instalación o Acta de Revisión del Medidor, según el caso, en el que se haga constar el estado del medidor, sus características, el estado de los sellos de seguridad, el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición o que se dejen conectados para determinar el consumo que se realiza.*

El acta elaborada por el prestador deberá suscribirse por quien realiza la instalación y el usuario, suscriptor o su representante, o por quien atienda la diligencia siempre que sea mayor de edad.

El acta deberá contener como mínimo los siguientes datos:

- *Fecha de la visita, hora de inicio y finalización de la diligencia,*

- *Características generales de la conexión y de los equipos de medida,*

- *Cantidad y serie de los sellos de seguridad instalados,*

- *Diámetro de la acometida para la conexión de acuerdo al uso del inmueble,*

- *Lectura inicial del registrador del medidor. Cuando la diligencia implique el retiro del medidor o la reinstalación, se debe señalar cual es al lectura al momento del retiro o de la reinstalación respectivamente,*

- *Datos sobre la propiedad de la conexión y el equipo de medida,*

- *Número de Serie del Certificado de Calibración del medidor precisando el nombre del laboratorio que lo expidió y el número de resolución de acreditación expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio,*

- *Nomenclatura del inmueble,*

- *Nombre y cédula de quien realiza la visita y de quien la atiende,*

- *Observaciones sobre el estado del equipo de medida,*

- *Un espacio para las observaciones de quien atienda la visita.*

El prestador deberá permitir que los comentarios y observaciones del usuario o suscriptor queden debidamente consignados y hagan parte del expediente.

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, este Departamento encuentra procedente reliquidar el consumo del período reclamado (marzo) al consumo promedio, es decir 14 m3.

Quedando así resuelto el recurso de reposición, y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido

En cuanto a los comprobantes de lectura, se le aclara que mensualmente se ha reportado la lectura correcta del medidor, y en cuanto a la entrega del recibo, se le ofrece disculpas por el inconveniente, se le recomienda verificar si la nomenclatura del predio es la correcta o si requaiere alguna actualización, pare evitar malas entrega de la factura, igualmente se le informa que por la página web de la Empresa pued3e consultar el valor a pagar o imprimer copia de la factura, tambien tenemos ya la modalidad de la factura digital, la cual , el usuario debe autorizar que se le entregue de esta manera, y asi la recibira en un correo electronivo.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-24779** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-3	470	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-3	470	1	6	2155	12929	-10774
AJUSTE A LA DECENA	2025-3	470	0	0	0	-1	1

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-3	470	1	6	2801	16805	-14004

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por FLORISEL GIRON IBARGUEN en contra de la Resolución No. 270268-52 de 3 DE ABRIL DE 2025, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 19634111 la suma de **-24779**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 15 DE MAYO DE 2025

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon
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. 270956-52 de 15 DE MAYO DE 2025.

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

Resolución No	**270956-52**
Fecha Resolución	15 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	27 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	DAYANA EDILMA DEBIA CASTAÑEDA
Matrícula No	19619446
Dirección para Notificación	CR 46 # 78 - 70 MZ 5 CS 28HACIENDA 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

Visita No. 5092752

Resolución No. 270956-52

DE: 15 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270956 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 la señora DAYANA EDILMA DEBIA CASTAÑEDA identificado con C.C. No. 1088325773, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270956 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19619446 Ciclo: 9 ubicada en:CR 46 # 78 - 70 MZ 5 CS 28 CONJUNTO CERRADO ENTRE VERDE, Barrio HACIENDA CUBA en los periodos facturados 2024-12,2025-1,2025-2, 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 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 Dayana Debia como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor recien cambiado N° H24VA138055 el cual registra una lectura acumulada de **7 m3***. **Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor registra consumo bien, no registra consumo con llaves cerradas.*** Situación que evidencia una inconsistencia en el registro de los consumos de los periodos reclamados.

Así las cosas, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **DICIEMBRE de 2024, ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2025**, facturó consumo promedio de acuerdo al histórico de consumos, porque se reportó la novedad: **MEDIDOR FRENADO**, y en la visita técnica se verificó el estado del del medidor recién cambiado, se reportó la lectura actual del medidor, que se encontró registrando **2 m³,** siendo este un predio con ocupación de 2 personas (Promedio **8 m³**).

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa en los periodos de **DICIEMBRE de 2024, ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2025**, es superior al promedio por el aforo del predio, por lo tanto, se reliquidan los **22 m³, 23 m³, 23 m³, 22 m³, 24 m³** y **23 m³** respectivamente facturados, el cobro del cargo fijo es correcto.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-318062** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-2	421	0	0	-1	-2	1
	2025-3	421	0	0	-2	0	-2
AJUSTE A LA DECENA	2025-4	421	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-12	421	8	22	21695	59660	-37966
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-1	421	8	13	-6407	-10412	4004
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1	421	0	0	-1	-2	1
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-2	421	8	13	-6407	-10412	4004
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-4	421	8	13	-6620	-10757	4137
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-4	421	8	13	-8604	-13982	5378
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1	421	8	23	21695	62372	-40677
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-3	421	8	13	-6620	-10757	4137
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1	421	8	23	16685	47970	-31285
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-3	421	8	13	-8604	-13982	5378
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-1	421	8	13	-8331	-13537	5207
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-3	421	8	24	17239	51716	-34477
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-3	421	8	24	22407	67221	-44814
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-12	421	8	22	16685	45884	-29199
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-2	421	8	23	16685	47970	-31285
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-12	421	8	13	-6407	-10412	4004
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-12	421	8	13	-8331	-13537	5207
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-12	421	0	0	-1	0	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-2	421	8	23	21695	62372	-40677
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-2	421	8	13	-8331	-13537	5207
AJUSTE A LA DECENA	2025-3	421	0	0	-4	0	-4

ALCANTARILLADO							
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	421	8	23	17239	49561	-32323
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-4	421	0	0	-4	-3	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-4	421	8	23	22407	64420	-42013

Cabe anotar que, el cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por DAYANA EDILMA DEBIA CASTAÑEDA identificado con C.C. No. 1088325773 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora DAYANA EDILMA DEBIA CASTAÑEDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 46 # 78 - 70 MZ 5 CS 28 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: DAYANA EDILMA DEBIA CASTAÑEDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19619446 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 15 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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. 270991-52 de 15 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SAMUEL ARRIETA PALENCIA** 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	**270991-52**
Fecha Resolución	15 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	27 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	SAMUEL ARRIETA PALENCIA
Matrícula No	19642278
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 18 PS 4LOS PARAISOS 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. 5093150

Resolución No. 270991-52

DE: 15 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270991 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 SAMUEL ARRIETA PALENCIA identificado con C.C. No. 8200623, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 270991 consistente en: CLASE DE USO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19642278 Ciclo: 9 ubicada en:MZ 2 CS 18 PS 4 , Barrio LOS PARAISOS 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 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 FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H24VA138634 el cual registra una lectura acumulada de ***21 m3. Se llama al teléfono del usuario, el cual no contesta, se visita predio y se observa en terreno que se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra.***

Una vez realizada la visita técnica se procedió en el Sistema de Información Comercial a modificar la Clase de uso del predio con matrícula 19642278 Estrato 1 con Clase de Uso RESIDENCIAL.

Se evidencia en el módulo de facturación que los periodos de Marzo y Abril de 2025, se facturaron en Clase de Uso Residencial Estrato 4, siendo el predio de uso residencial Estrato 1, por lo tanto, mediante la OT 5093010 del Departamento de Servicio al Cliente, se registra la información correcta y es procedente para la Empresa reliquidar los periodos de Marzo y Abril de 2025, a tarifa de Uso Residencial en Estrato 1.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que la clase de uso aplicada a la matrícula No. **19642278** por la Empresa, respecto a los períodos de **Marzo y Abril de 2025, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE a reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-61822** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
	2025-3	406	2	0	-2982	0	-2982
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-3	406	2	0	-3877	0	-3877
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2025-3	406	0	0	-6726	0	-6726
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-4	406	10	0	-19385	0	-19385
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2025-3	406	0	0	-3608	0	-3608
	2025-4	406	10	0	-14911	0	-14911
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2025-4	406	0	0	-3608	0	-3608
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2025-4	406	0	0	-6726	0	-6726

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

Decreto 1077 de 2015

DEFINICIONES

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

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

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

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

prestadora, autorizando dicho servicio.

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

ARTÍCULO 102.- ***Estratos y metodología.*** *Los inmuebles residenciales a los cuales se provean servicios públicos se clasificarán máximo en seis estratos socioeconómicos así: 1) bajo-bajo, 2) bajo, 3) medio-bajo, 4) medio, 5) medio-alto, y 6) alto.*

Para tal efecto se emplearán las metodologías que elabore el Departamento Nacional de Planeación, las cuales contendrán las variables, factores, ponderaciones y método estadístico, teniendo en cuenta la dotación de servicios públicos domiciliarios. Ninguna zona residencial urbana que carezca de la prestación de por lo menos dos servicios públicos domiciliarios básicos podrá ser clasificada en un estrato superior al cuatro (4)

ARTÍCULO 103.- Unidades espaciales de estratificación. *La unidad espacial de estratificación es el área dotada de características homogéneas de conformidad con los factores de estratificación. Cuando se encuentren viviendas que no tengan las mismas características del conglomerado, se les dará un tratamiento individual.*

ARTÍCULO 104.- Recursos de los usuarios*. Toda persona o grupo de personas podrá solicitar revisión del estrato que se le asigne. Los reclamos serán atendidos y resueltos en primera instancia por el comité de estratificación en el término de dos meses y las reposiciones por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.*

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 SAMUEL ARRIETA PALENCIA identificado con C.C. No. 8200623 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 SAMUEL ARRIETA PALENCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 2 CS 18 PS 4 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: SAMUEL ARRIETA PALENCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19642278 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 15 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271320-52 de 15 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LIBERO MAMIAN** 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	**271320-52**
Fecha Resolución	15 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	27 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	LIBERO MAMIAN
Matrícula No	19605196
Dirección para Notificación	CARRERA 26 # 78-80 BLQ 2 TORRE 2 APTO 505SAN 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. 5120138

Resolución No. 271320-52

DE: 15 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271320 de 13 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 13 DE MAYO DE 2025 el señor(a) LIBERO MAMIAN identificado con C.C. No. 10696443, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 271320 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19605196 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CARRERA 26 # 78-80 BLQ 2 TORRE 2 APTO 505 URBANIZACION TORRES DE SAN JOAQUIN, Barrio SAN JOAQUIN en el periodos 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 14 DE MAYO DE 2025 en la que participó el señor Libero mamian 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° P1915MMRAL123119AA el cual registra una lectura acumulada de ***749 m3. Se visita el predio, se ingresa a la revisión y se observa que el medidor funciona correctamente, igualmente en las instalaciones se observa que el sanitario presenta fuga externa en el agua stop, viven dos personas, predio con un baño.*** Situación que confirma el incremento en el consumo registrado del periodo reclamado.

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 alta utilización del servicio, y al daño porque ***SE OBSERVA QUE EL SANITARIO PRESENTA FUGA EXTERNA EN EL AGUA STOP,*** la cual es responsabilidad del usuario, en el Periodo de Abril, presentó una diferencia de **18 m^3**, avanzó de **709 m^3 a 727 m^3**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y en el equipo de medida.

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

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 y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario, actuando de conformidad a la **Ley 142 de 1994.**

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 LIBERO MAMIAN identificado con C.C. No. 10696443 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 LIBERO MAMIAN enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 26 # 78-80 BLQ 2 TORRE 2 APTO 505 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: LIBERO MAMIAN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19605196 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 15 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon