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. 11110-52 de 19 DE MAYO DE 2025.

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

Resolución No	**11110-52**
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	JUAN DE JESUS VELEZ SALAZAR
Matrícula No	812602
Dirección para Notificación	CR 15 # 3 B- 20 PS 2CAMBULOS

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. 5101436

RESOLUCIÓN NO. 11110-52
DEL 19 DE MAYO DE 2025

SE ANULA ORDEN DE CAMBIO DE MEDIDOR N° 4988305 GENERADA POR EL GRUPO DE MEDICIÓN PARA EL PREDIO IDENTIFICADO CON LA MATRÍCULA No. 812602

El 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 constitucionales (Ver Artículo 209 de la Constitución Pólitica de Colombia del año 1991), legales (Ver Artículo 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

CONSIDERANDO

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

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

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

Por medio de la presente me permito dar respuesta a las peticiones de la usuaria que como se evidencia a continuación el medidor del predio con matrícula N **812602 se encuentra en buen estado y por lo tanto se anula cualquier actuación referente al cambio del medidor, el usuario por temporadas no permanece en el predio, por lo cual no se genera consumo.**

Con ocasión al cambio de medidor según concepto 952 y 588 de 2018 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Empresa puede exigir al usuario, el cambio de medidor cuando:

1) Cuando el equipo no señala de forma adecuada los consumos.

2) Cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición equipos de medida más precisos…

Teniendo en cuenta la inconformidad presentada por la usuaria no conforme con el cambio de medidor notificado con la solicitud 4988305, indica que el medidor del predio no se encuentra frenado, y este funciona con normalidad y el medidor N° **P1515MMRSA74584AA** fue instalado en el año 2015.

Una vez revisado el Sistema Comercial se envió al personal técnico del área de Servicio al cliente para verificar que efectivamente en el predio **812602** en el medidor no presentara ninguna inconsistencias o anomalías, obteniendo la siguiente observación "**Medidor funciona con normalidad**", **por ende, le comunicamos que no es necesario su cambio y este despacho procederá a finalizar cualquier tipo de actuación referente al cambio de medidor frente a dicho predio.**

Que se debe tener en cuenta los argumentos del usuario, donde se puede constatar que el medidor NO SE ENCUENTRA FRENADO, por lo tanto, no se ejecutará la orden de trabajo 4988305.

Teniendo en cuenta los hechos expuestos, este Departamento, procedió a solicitar al Departamento de Control de Perdidas que se cancele la solicitud N° 4988305, generada por la causal de MEDIDOR FRENADO Y SE ABSTENGA DE PROCEDER A LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO en el predio con matrícula 812602.

Que la Empresa generó la solicitud N° **4988305** , para efectuar el trámite legal del cambio del medidor por la causal: MEDIDOR FRENADO, por error, por lo tanto, el Grupo de Medición procederá a ANULAR la solicitud respectiva por FRENADO, para lo cual se le generó solicitud N° **5132811 del 19/05/2025**

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

HECHOS:

1. La matrícula No. 812602 correspondiente al predio ubicado en CR 15 # 3 B- 20 PS 2 , Barrio CAMBULOS, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.*

2. En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, y la Ley 373 de 1997, la empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se expidió la solicitud respectiva para cambio de medidor el 05/03/2025, por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la empresa; la misma que no pudo ser ejecutada porque el usuario ha manifestado que el medidor N° **P1515MMRSA74584AA**, NO PRESENTA INCONSISTENCIA, **PORQUE EL INMUEBLE POR TEMPORADAS PERMANECE SOLO.**

3. Que se debe tener en cuenta los argumentos del usuario, donde se puede constatar que el medidor **NO SE ENCUENTRA FRENADO**, por lo tanto, no se puede proceder a cambio del medidor ni mucho menos la SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Teniendo en cuenta los hechos expuestos, este Departamento, procede a solicitar al Departamento de Control de Perdidas que se cancele la solicitud N° 4988305 del 05/03/20205**, generada por la causal de MEDIDOR FRENADO en el predio ubicado en la**

CR 15 # 3 B- 20 PS 2 , Barrio CAMBULOS con matrícula 812602.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

LEY 142 DE 1994.

DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICION DEL CONSUMO

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

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

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

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

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°. Abstenerse de Suspender el contrato de prestación del servicio de acueducto con la colateral suspensión del servicio público de acueducto al predio que se surte del servicio de la matrícula No. 812602, ubicado en la **CR 15 # 3 B- 20 PS 2 , Barrio CAMBULOS** porque el medidor no se encuentra frenado y la Empresa socializó el cambio invocando esta causal. Se finaliza o anula solicitud N° **4988305**.

Artículo 2° 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.

Los recursos otorgados en el presente artículo, se deben presentar ante el Centro Integrado de Servicios (CIS), ubicado en la carrera 10 No. 17-55, piso 1, Edificio Torre Central.

Artículo 3°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 4°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en {VISTA_164.divi_nompoblado}, el 19 DE MAYO DE 2025

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

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. 11131-52 de 19 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **WILFRED TAPASCO VARGAS** 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	**11131-52**
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	WILFRED TAPASCO VARGAS
Matrícula No	1524453
Dirección para Notificación	MZ 14 CS 43 AVILLA SANTANA VERACRUZ 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. 5104465

RESOLUCIÓN NO. 11131-52
DEL 19 DE MAYO DE 2025

SE ANULA ORDEN DE CAMBIO DE MEDIDOR N° 4988265 GENERADA POR EL GRUPO DE MEDICIÓN PARA EL PREDIO IDENTIFICADO CON LA MATRÍCULA No. 1524453

El 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 constitucionales (Ver Artículo 209 de la Constitución Pólitica de Colombia del año 1991), legales (Ver Artículo 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

CONSIDERANDO

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

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

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

4) Que existen usuarios como el que corresponde al predio identificado con la matrícula No. 15244537 al que a pesar de habérsele notificado en debida forma el cambio de medidor por encontrarse de medidor por encontrarse **FRENADO**, es decir, que el medidor no está registrando variación en la lectura; manifiestan su negativa ante el procedimiento, **PORQUE ARGUMENTA MEDIANTE DERECHO DE PETICION RADICADO COMO T.U. 7903, QUE EL PREDIO ESTA DESOCUPADO Y POR ESO NO REGISTRA EL MEDIDOR, Y SE LE LIQUIDÓ CONSUMO PROMEDIO EN OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2019, Y EL MEDIDOR SOLO AVANZÓ 1 M3 EN DICIEMBRE Y SE FACTURARON 6 M3, EN NOVIEMBRE 7 Y EN OCTUBRE 5 M3.**

5) Que el suscriptor con matrícula No.1524453, ubicado en **MZ 14 CS 43 A , Barrio VILLA SANTANA VERACRUZ I,** actualmente tiene el servicio de acueducto y alcantarillado prestado por Aguas y Aguas de Pereira, y cuenta con medidor No. **C16LA179668AA lectura actual de 590 m3.**

7) Que la Ley 142 de 1994, Artículo 146, permite el cambio de los medidores cuando exista mejores equipos de medida disponibles. Así mismo, que el usuario no autorizó el cambio del

equipo de medida en el predio con matrícula No.**1524453**, a pesar de haberse realizado socialización para su cambio, **porque considera que no registra por la no utilización del servicio, al no haber aprovechamiento del servicio.**

8) Que la Empresa generó la solicitud N° **4988265** el 05/03/2025, para efectuar el trámite legal del cambio del medidor por la causal: MEDIDOR FRENADO, por error, por lo tanto, el Grupo de Medición procederá a ANULAR la solicitud respectiva por FRENADO, para lo cual se le generó solicitud N° **5136453 el 19/05/2025.**

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

HECHOS:

1. La matrícula No. 1524453 correspondiente al predio ubicado en la MZ 14 CS 43 A , Barrio VILLA SANTANA VERACRUZ I, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.*

2. En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, y la Ley 373 de 1997, la empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se expidió la solicitud respectiva para cambio de medidor el 05/03/2025, por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la empresa; la misma que no pudo ser ejecutada porque el usuario ha manifestado que el medidor N° **C16LA179668AA**, NO PRESENTA INCONSISTENCIA, **PORQUE EL INMUEBLE ESTABA DESOCUPADO.**

3. Que se debe tener en cuenta los argumentos del usuario, donde se puede constatar que el medidor **NO SE ENCUENTRA FRENADO**, por lo tanto, no se puede proceder a la SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y POR ENDE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO MIENTRAS AUTORIZA EL CAMBIO RESPECTIVO.

Teniendo en cuenta los hechos expuestos, este Departamento, procede a solicitar al Departamento de Control de Perdidas que se cancele la solicitud N° 4988265 del 05/03/2025**, generada por la causal de MEDIDOR FRENADO Y SE ABSTENGA DE PROCEDER A LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO en el predio ubicado en la MZ 14 CS 43 A Barrio VILLA SANTANA VERACRUZ I con matrícula 1524453.**

En cuanto al consumo facturado por promedio en los periodos de MARZO Y ABRIL DE 2025, se accede a reliquidar, porque no presntó diferencia en su lectura, es decir no hubo aprovechamiento del servicio.

LIQUIDACIÓN QUE ARROJA UN **SALDO A FAVOR DE LA MATRÍCULA 1524453 DE $9.120,74**, por la modificación del consumo de los periodos de marzo y abril de 2025 ($4.560,37 de marzo y $4.560.37 de abril).

Motivo Reli. PREDIO DESOCUPADO

Año	Mes	Servicio	Concepto	Rango	Valor Reliq.	Valor Factura	Dif. Valor
2025	ABRIL	ALCANTARILL/	VERTIMIENTO ALCANTARILLAD	1	0,00	33.610,68	-33.61
2025	ABRIL	ALCANTARILL/	C.F.ALCANTARILLADO	0	5.213,22	5.213,22	
2025	MARZC	ACUEDUCTO	DEBITO CF ACUE MINIMO VITA	0	0,00	-2.993,49	2.99
2025	MARZC	ACUEDUCTO	DEBITO CONSUMO ACUE MINI	0	0,00	-3.982,14	3.98
valor reliquidación abril y marzo de 2025					9.191,34	18.31[illegible],09	-9.120

Fecha creación 19/05/2025 2:42:44 p. m.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

LEY 142 DE 1994.

DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICION DEL CONSUMO

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

Artículo 1°. Abstenerse de Suspender el contrato de prestación del servicio de acueducto con la colateral suspensión del servicio público de acueducto al predio que se surte del servicio de la matrícula No.1524453, ubicado en MZ 14 CS 43 A, barrio: VILLA SANTANA VERACRUZ I, porque el medidor no se encuentra frenado y la Empresa socializó el cambio invocando esta causal. Se anula solicitud N° **4988265**.

Artículo 2° 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.

Artículo 3°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 4°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en {VISTA_164.divi_nompoblado}, el 19 DE MAYO DE 2025

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

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. 11210-52 de 19 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ ADRIANA ZAPATA** 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	**11210-52**
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUZ ADRIANA ZAPATA
Matrícula No	1775261
Dirección para Notificación	carlosernap@outlook.comVILLA OLIMPICA

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

PEREIRA, 19 DE MAYO DE 2025

Señora:
LUZ ADRIANA ZAPATA
carlosernap@outlook.com - VILLA OLIMPICA
Teléfono: 32198300920
PEREIRA

Radicación: No. 11210 Radicado el 13 DE MAYO DE 2025
Matrícula: 1775261
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: PODRíA REMITIRME LOS PAGOS DE UNAS MATRICULAS NO. 1775261-530303-423970-43315-19626165-19626166-19626167 DE LAS VIGENCIA 2024 Y 2025.

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

En atención a su solicitud, en la que solicita una relación de pagos de los últimos periodos, de las matriculas No. 1775261-530303-423970-43315-19626165-19626166-19626167 del periodo 2024 y 2025, la Subgerencia Comercial – Departamento de Atención al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas, nos permitimos suministrarle por cada matricula lo respectivo:

- **Matricula No. 1775261**

Cont Recaudc	Valor	Estado	Fecha Recaudo	Tipo Documento	Año	Mes	Entidad	Sucursal	Caja
322439	$31,560.000	Aplicado	30/4/2025	FACTURA ACU-,	2025	Abril	AGUAS Y AGUAS	PSE WOMPI	PSE
321876	$23,690.000	Aplicado	30/3/2025	FACTURA ACU-,	2025	Marzo	AGUAS Y AGUAS	PSE WOMPI	PSE
321235	$53,630.000	Aplicado	23/2/2025	FACTURA ACU-,	2025	Febrero	AGUAS Y AGUAS	PSE WOMPI	PSE
320234	$30,570.000	Aplicado	30/12/2024	FACTURA ACU-,	2024	Diciembre	AGUAS Y AGUAS	PSEACH	PSE
319832	$22,920.000	Aplicado	9/12/2024	FACTURA ACU-,	2024	Noviembre	AGUAS Y AGUAS	PSEACH	PSE
319159	$22,920.000	Aplicado	31/10/2024	FACTURA ACU-,	2024	Octubre	AGUAS Y AGUAS	PSEACH	PSE
318569	$53,600.000	Aplicado	27/9/2024	FACTURA ACU-,	2024	Septiembre	AGUAS Y AGUAS	PSEACH	PSE
317690	$22,920.000	Aplicado	8/8/2024	FACTURA ACU-,	2024	Julio	AGUAS Y AGUAS	PSEACH	PSE
317032	$30,560.000	Aplicado	29/6/2024	FACTURA ACU-,	2024	Junio	AGUAS Y AGUAS	PSEACH	PSE
316738	$38,160.000	Aplicado	14/6/2024	FACTURA ACU-,	2024	Mayo	AGUAS Y AGUAS	PSEACH	PSE
316239	$59,210.000	Aplicado	15/5/2024	FACTURA ACU-,	2024	Abril	AGUAS Y AGUAS	PSEACH	PSE
314966	$22,220.000	Aplicado	27/2/2024	FACTURA ACU-,	2024	Febrero	AGUAS Y AGUAS	EFECTY	EFE
314537	$50,290.000	Aplicado	2/2/2024	FACTURA ACU-,	2024	Enero	AGUAS Y AGUAS	EEP	CUB

- **Matricula No. 530303**

Cont Recaudc	Valor	Estado	Fecha Recaudo	Tipo Document	Año	Mes	Entidad	Sucursal	Ca
322439	$31,560.000	Aplicado	30/4/2025	FACTURA ACU	2025	Abril	AGUAS Y AGUAS	PSE WOMPI	PS
321876	$55,310.000	Aplicado	30/3/2025	FACTURA ACU	2025	Marzo	AGUAS Y AGUAS	PSE WOMPI	PS
321562	$76,300.000	Aplicado	13/3/2025	FACTURA ACU	2025	Febrero	AGUAS Y AGUAS	PSE WOMPI	PS
320960	$99,060.000	Aplicado	6/2/2025	FACTURA ACU	2025	Enero	AGUAS Y AGUAS	EEP	CU
320311	$128,540.000	Aplicado	3/1/2025	FACTURA ACU	2024	Diciembre	AGUAS Y AGUAS	APOSTAR	AP
319838	$129,160.000	Aplicado	9/12/2024	FACTURA ACU	2024	Noviembre	AGUAS Y AGUAS	EEP	CU
318671	$60,640.000	Aplicado	2/10/2024	FACTURA ACU	2024	Septiembre	AGUAS Y AGUAS	EEP	CU
318233	$60,600.000	Aplicado	7/9/2024	FACTURA ACU	2024	Agosto	AGUAS Y AGUAS	EEP	CU
317627	$60,590.000	Aplicado	3/8/2024	FACTURA ACU	2024	Julio	AGUAS Y AGUAS	EEP	CU
316987	$121,660.000	Aplicado	27/6/2024	FACTURA ACU	2024	Junio	AGUAS Y AGUAS	EEP	CU
316109	$58,790.000	Aplicado	6/5/2024	FACTURA ACU	2024	Abril	AGUAS Y AGUAS	EEP	TC
315608	$51,570.000	Aplicado	5/4/2024	FACTURA ACU	2024	Marzo	AGUAS Y AGUAS	EEP	CU
315236	$58,730.000	Aplicado	14/3/2024	FACTURA ACU	2024	Febrero	AGUAS Y AGUAS	EEP	CU
314460	$49,840.000	Aplicado	30/1/2024	FACTURA ACU	2024	Enero	AGUAS Y AGUAS	APOSTAR	AP

- **Matricula No.423970**

Cont Recaudc	Valor	Estado	Fecha Recaud	Tipo Documento	Año	Mes	Entidad	Sucursal	Caj
320899	$159,310.000	Aplicado	4/2/2025	FACTURA ACU-AL	2025	Enero	AGUAS Y AGUAS	PSE WOMPI	PSE
320881	$159,310.000	Aplicado	3/2/2025	FACTURA ACU-AL	2025	Enero	AGUAS Y AGUAS	EEP	TOP
319853	$164,810.000	Aplicado	10/12/2024	FACTURA ACU-AL	2024	Noviembre	AGUAS Y AGUAS	PSEACH	PSE
319274	$155,026.224	Aplicado	7/11/2024	ABONO	2024	Octubre	AGUAS Y AGUAS	APOSTAR	APC
318057	$229,410.000	Aplicado	29/8/2024	FACTURA ACU-AL	2024	Agosto	AGUAS Y AGUAS	PSEACH	PSE
317262	$57,170.000	Aplicado	15/7/2024	FACTURA ACU-AL	2024	Junio	AGUAS Y AGUAS	PSEACH	PSE
316533	$76,190.000	Aplicado	30/5/2024	FACTURA ACU-AL	2024	Mayo	AGUAS Y AGUAS	EEP	TOP
316128	$162,500.000	Aplicado	7/5/2024	FACTURA ACU-AL	2024	Abril	AGUAS Y AGUAS	EEP	TOP
315562	$140,000.000	Aplicado	3/4/2024	ABONO	2024	Marzo	AGUAS Y AGUAS	EEP	TOP
315063	$243,000.000	Aplicado	4/3/2024	ABONO	2024	Febrero	AGUAS Y AGUAS	EEP	TOP

- **Matricula No. 43315**

Cont Recaudo	Valor	Estado	Fecha Recaudo	Tipo Documento	Año	Mes	Entidad	Sucursal
322504	$13,090.000	Aplicado	3/5/2025	FACTURA ACU-ALC	2025	Abril	AGUAS Y AGUAS	PSE WOMPI
321876	$38,740.000	Aplicado	30/3/2025	FACTURA ACU-ALC	2025	Marzo	AGUAS Y AGUAS	PSE WOMPI
320438	$42,350.000	Aplicado	11/1/2025	FACTURA ACU-ALC	2024	Diciembre	AGUAS Y AGUAS	PSEACH
318671	$12,610.000	Aplicado	2/10/2024	FACTURA ACU-ALC	2024	Septiembre	AGUAS Y AGUAS	EEP
317933	$72,410.000	Aplicado	23/8/2024	FACTURA ACU-ALC	2024	Agosto	AGUAS Y AGUAS	EEP
317375	$109,700.000	Aplicado	22/7/2024	FACTURA ACU-ALC	2024	Julio	AGUAS Y AGUAS	EEP

- **Matricula No.19626165**

Cont Recaudo	Valor	Estado	Fecha Recaudo	Tipo Documento	Año	Mes	Entidad	Sucursal	Caja
322768	$13,060.000	Aplicado	18/5/2025	FACTURA ACU-	2025	Mayo	AGUAS Y AGUAS	PSE WOMPI	PSE
322439	$13,060.000	Aplicado	30/4/2025	FACTURA ACU-	2025	Abril	AGUAS Y AGUAS	PSE WOMPI	PSE
321876	$13,030.000	Aplicado	30/3/2025	FACTURA ACU-	2025	Marzo	AGUAS Y AGUAS	PSE WOMPI	PSE
321174	$25,380.000	Aplicado	20/2/2025	FACTURA ACU-	2025	Febrero	AGUAS Y AGUAS	PSE WOMPI	PSE
320438	$12,610.000	Aplicado	11/1/2025	FACTURA ACU-	2024	Diciembre	AGUAS Y AGUAS	PSEACH	PSE
319552	$12,660.000	Aplicado	24/11/2024	FACTURA ACU-	2024	Noviembre	AGUAS Y AGUAS	PSEACH	PSE
319323	$12,640.000	Aplicado	10/11/2024	FACTURA ACU-	2024	Octubre	AGUAS Y AGUAS	PSEACH	PSE
318671	$12,610.000	Aplicado	2/10/2024	FACTURA ACU-	2024	Septiembre	AGUAS Y AGUAS	EEP	CUB
317933	$72,410.000	Aplicado	23/8/2024	FACTURA ACU-	2024	Agosto	AGUAS Y AGUAS	EEP	CUB
317375	$138,190.000	Aplicado	22/7/2024	FACTURA ACU-	2024	Julio	AGUAS Y AGUAS	EEP	DRO

- **Matricula No. 19626166**

Cont Recaudo	Valor	Estado	Fecha Recaudo	Tipo Documento	Año	Mes	Entidad	Sucursal	Caja
322768	$13,060.000	Aplicado	18/5/2025	FACTURA ACU-	2025	Mayo	AGUAS Y AGUAS	PSE WOMPI	PSE
322439	$13,060.000	Aplicado	30/4/2025	FACTURA ACU-	2025	Abril	AGUAS Y AGUAS	PSE WOMPI	PSE
321882	$13,030.000	Aplicado	31/3/2025	FACTURA ACU-	2025	Marzo	AGUAS Y AGUAS	PSE WOMPI	PSE
321174	$25,370.000	Aplicado	20/2/2025	FACTURA ACU-	2025	Febrero	AGUAS Y AGUAS	PSE WOMPI	PSE
320357	$12,610.000	Aplicado	7/1/2025	FACTURA ACU-	2024	Diciembre	AGUAS Y AGUAS	PSEACH	PSEA
319557	$25,350.000	Aplicado	25/11/2024	FACTURA ACU-	2024	Noviembre	AGUAS Y AGUAS	PSEACH	PSEA
318671	$12,610.000	Aplicado	2/10/2024	FACTURA ACU-	2024	Septiembre	AGUAS Y AGUAS	EEP	CUBA
317933	$72,410.000	Aplicado	23/8/2024	FACTURA ACU-	2024	Agosto	AGUAS Y AGUAS	EEP	CUBA
317375	$138,190.000	Aplicado	22/7/2024	FACTURA ACU-	2024	Julio	AGUAS Y AGUAS	EEP	DROG

- **Matricula No. 19626167**

Cont Recaudo	Valor	Estado	Fecha Recaudo	Tipo Documento	Año	Mes	Entidad	Sucursal	Ca
322768	$13,060.000	Aplicado	18/5/2025	FACTURA ACU-A	2025	Mayo	AGUAS Y AGUAS	PSE WOMPI	PS
322439	$13,060.000	Aplicado	30/4/2025	FACTURA ACU-A	2025	Abril	AGUAS Y AGUAS	PSE WOMPI	PS
321876	$13,030.000	Aplicado	30/3/2025	FACTURA ACU-A	2025	Marzo	AGUAS Y AGUAS	PSE WOMPI	PS
321174	$25,350.000	Aplicado	20/2/2025	FACTURA ACU-A	2025	Febrero	AGUAS Y AGUAS	PSE WOMPI	PS
320280	$12,610.000	Aplicado	1/1/2025	FACTURA ACU-A	2024	Diciembre	AGUAS Y AGUAS	PSEACH	PS
319552	$12,660.000	Aplicado	24/11/2024	FACTURA ACU-A	2024	Noviembre	AGUAS Y AGUAS	PSEACH	PS
319323	$12,640.000	Aplicado	10/11/2024	FACTURA ACU-A	2024	Octubre	AGUAS Y AGUAS	PSEACH	PS
318671	$12,610.000	Aplicado	2/10/2024	FACTURA ACU-A	2024	Septiembre	AGUAS Y AGUAS	EEP	CU
317933	$72,410.000	Aplicado	23/8/2024	FACTURA ACU-A	2024	Agosto	AGUAS Y AGUAS	EEP	CU
317375	$136,990.000	Aplicado	22/7/2024	FACTURA ACU-A	2024	Julio	AGUAS Y AGUAS	EEP	DR

Se le informa a la usuaria, que la anterior relación es la suministrada por el sistema interno, lo indicado anteriormente corresponde al perido 2024 al 2025 a la fecha.

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

Dar por atendida la solicitud presentada por la señora LUZ ADRIANA ZAPATA, identificado con C.C. No 42095585 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal a la señora LUZ ADRIANA ZAPATA enviando citación a Dirección de Notificación: carlosernap@outlook.com - VILLA OLIMPICA haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: puatcliente2560
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22700-52 de 19 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **PAUBLA ANDREA RESTREPO** 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	**22700-52**
Fecha Resolución Recurso	19 DE MAYO DE 2025
RECLAMO	270798 de 24 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	PAUBLA ANDREA RESTREPO
Identificación del Peticionario	42116221
Matrícula No.	19639129
Dirección para Notificación	CRA 15 A # 148 - 75 TORRE 2 APTO 202 GALICIA ALTA

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. 22700-52

DE: 19 DE MAYO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22700 DE 29 DE ABRIL DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 270798 DE 22 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 la señora PAUBLA ANDREA RESTREPO, identificada con cédula de ciudadanía No. 42116221 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 270798-52 de 24 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. 19639129 Ciclo 14, ubicada en la dirección CRA 15 A # 148 - 75 TORRE 2 APTO 202 CONJUNTO RESIDENCIAL MONTEMADERO, Barrio GALICIA ALTA en el periodo facturado 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 así: USUARIO INCONFORME CON EL COBRO DE LA FACTURACION DE AGUA ACUMULADA, EL APTO NO HA SIDO HABITADO, PIDE REVISION Y REELIQUIDACION:

Porque El pradio se recibio a la constructora el 31 de octubre de 2023 y hasta la fecha actual el predio nunca a sido ocupado y por lo tanto ese consumo no serie el real.

Sustento este Recurso en las siguientes razones: porque el predio nunca a sido ocupado.

al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación de la Resolución 270798-52, en la cual se le informó lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 24 DE ABRIL DE 2025 realizada por 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° A22FA221958 el cual registra una lectura acumulada de 151 m3. "Ojo predio desocupado instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. ***19639129****, se ha facturado de la siguiente manera:*

Períodos 2025	*Lectura actual*	*Lectura anterior*	*Diferencia*	*Consumo Facturado*	*Observación*
Marzo	*151 m3*	*151 m3*	*0 m3*	*139 m3*	*consumo por diferencia más 139 m3 pendiente del periodo de enero de 2025.*

					(Art. 146-Ley 142/94)
Enero	*151 m3*	*6 m3*	*145 m3*	*6 m3*	*Consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94)*

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado ***el Medidor No. A22FA221958,*** *el cual presenta una lectura acumulada 151 m3.*

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

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de enero de 2025 el medidor registro 145 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 6 m3, dejando pendiente por facturar 139 m3, para el periodo de marzo de 2025 el medidor registro 0 m3 por diferencia de lectura más 139 m3 de consumo pendiente por facturar del periodo de enero 2025 para un total de 139 m3 facturados.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la ***matrícula No. 19639129,*** *La Empresa, respecto al período* ***MARZO DE 2025, SON CORRECTOS****, ya que la empresa facturó por consumo promedio o diferencia de lectura más el consumo de agua acumulada, por lo cual no serán objeto de reliquidación, alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el* ***artículo 146 de la Ley 142 de 1994.***

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 24 de Abril de 2025 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 151 m3, instalaciones en buen estado, no se detectó daño, predio desocupado.

Se observa que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de Enero de 2025 el medidor registro 145 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 6 m3, dejando pendiente por facturar 139 m3, para el periodo de Marzo de 2025 el medidor no registro consumo y el sistema solo facturó los cargos fijos más 139 m3 de consumo pendiente por facturar, para un total de **139 m3** facturados.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el periodo de **MARZO DE 2025**, cobrando **0 m3**, consumo por diferencia de lectura, se confirma el cobro de los cargos fijos.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período de **MARZO de 2025 a 0 m3,** revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió

lo pedido.

Se les recomienda urgente cambiar los aguastop de los sanitarios, y verificar el estado de las bombas de los sanitarios, tambien pueden regular el nivel del agua de estos tanques para que puedan hacer uso racional del agua. el consumo se normalizara cuando solucionen el escape de agua.

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.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-688848** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-3	483	0	0	0	-2	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-3	483	0	139	0	299523	-299523
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-3	483	0	139	0	389324	-389324
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-3	483	0	0	-3	0	-3

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

El artículo 149 de la ley 142 de 1994, "Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras

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

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

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 PAUBLA ANDREA RESTREPO en contra de la Resolución No. 270798-52 de 24 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. 19639129 la suma de **-688848**. 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 19 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. 22709-52 de 19 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE ALEXANDER ESCOBAR LONDOÑO** 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	**22709-52**
Fecha Resolución Recurso	19 DE MAYO DE 2025
RECLAMO	270570 de 11 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	JOSE ALEXANDER ESCOBAR LONDOÑO
Identificación del Peticionario	10001465
Matrícula No.	190843
Dirección para Notificación	CR 30 # 15- 41 CENTRAL

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. 22709-52

DE: 19 DE MAYO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22709 DE 2 DE MAYO DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 270570 DE 4 DE ABRIL DE 2025**

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

CONSIDERANDO:

Que el señor JOSE ALEXANDER ESCOBAR LONDOÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 10001465 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 270570-52 de 11 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. 190843 Ciclo 8, ubicada en la dirección CR 30 # 15- 41 , Barrio CENTRAL en los periodos facturados 2025-3,2024-11,2024-12,2025-2,2025-1.

Que el recurrente por escrito presentado el día 02 DE MAYO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando usuario reclama por los altos consumos facturados en los periodos de noviembre, diciembre, enero, febrero y marzo, refiere son 3 personas, no permanecen en el predio, fugas visibles no perciben, se requiere además verificar que medidor corresponde al piso 1 y 2:

Porque No estoy deacuerdo ya que tenia fuga en la tubería del sanitario la cual

Sustento este Recurso en las siguientes razones: ya fue reparada

este Departamento se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación a través de la Resolución 270570-52 , en la cual se le informó lo siguiente:

> *Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE ABRIL DE 2025 en la que participó el señor Juan Carlos Mantilla como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2015MMRAL137176AA el cual registra una lectura acumulada de 1196 m3. Con observación:* ***"En el momento de esta visita se encuentra que en el sanitario del piso 2 presenta rebose abundante, vive en seis personas medidor funciona correctamente"***
>
> *Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2024, ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2025 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el*

consumo se debe a la utilización del servicio, y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

El siguiente es el resumen de las lecturas y de los consumos facturados a la matrícula reclamante:

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio
2025	Marzo	1165	1112	53	43
2025	Febrero	1112	1049	63	37
2025	Enero	1049	1004	45	34
2024	Diciembre	1004	951	53	29
2024	Noviembre	951	913	38	27

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2024, ENERO, FEBRERO Y MARZO 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.

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 10 de Abril de 2025 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 1196 m3, se detectó fuga externa en sanitario.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de DICIEMBRE DE 2024, ENERO, FEBRERO, MARZO DE 2025, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 53, 45, 63 y 53 m3

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, y analizando las pruebas aportadas por el usuario donde se evidencia la reparación de fuga interna en baño, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2024, ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL DE 2025, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 27 m3. Se le recuerda al usuario que debe realizar las reparaciones pertinentes en el menor tiempo posible, la empresa generara los cobros por diferencia de lectura sin importar la presencia de la fuga interna, actuando en virtud a lo dispuesto en el **artículo 146 de la ley 142 de 1994.**

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2024, ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL DE 2025 a 27 m3**, **revocándose así la decisión inicial**, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-635994** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-11	408	1	12	2574	30885	-28311
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1	408	1	19	2712	51525	-48813
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-3	408	0	0	-1	-4	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	408	1	10	2155	21548	-19394
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-2	408	0	0	-2	0	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-12	408	1	27	2086	56313	-54227
AJUSTE A LA DECENA	2025-1	408	0	0	-2	0	-2

ALCANTARILLADO							
AJUSTE A LA DECENA	2025-3	408	0	0	-4	0	-4
AJUSTE A LA DECENA	2025-4	408	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-3	408	1	27	2801	75624	-72823
AJUSTE A LA DECENA	2024-12	408	0	0	0	-3	3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-12	408	0	0	-2	0	-2
	2025-1	408	6	0	-6750	0	-6750
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1	408	1	19	2086	39627	-37542
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-2	408	1	37	2712	100338	-97626
	2024-11	408	6	0	-6911	0	-6911
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-11	408	1	12	2173	26070	-23898
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-12	408	1	27	2712	73219	-70508
DESC. VERTIMIENTO MINIMO VITAL	2025-1	408	6	0	-6565	0	-6565
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-2	408	1	37	2086	77169	-75083
DESC. VERTIMIENTO MINIMO VITAL	2024-11	408	6	0	-6310	0	-6310
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-11	408	0	0	-1	-2	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-3	408	1	27	2155	58181	-56026
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-4	408	1	10	2801	28009	-25208

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por JOSE ALEXANDER ESCOBAR LONDOÑO en contra de la Resolución No. 270570-52 de 11 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. 190843 la suma de **-635994**. 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 19 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. 22720-52 de 19 DE MAYO DE 2025.

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

Recurso No	**22720-52**
Fecha Resolución Recurso	19 DE MAYO DE 2025
RECLAMO	270853 de 30 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	ALEXANDRA YESSENIA VASQUEZ
Identificación del Peticionario	42162036
Matrícula No.	19609611
Dirección para Notificación	CR 13 BIS # 29 - 47 SAN NICOLAS

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. 22720-52

DE: 19 DE MAYO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22720 DE 6 DE MAYO DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 270853 DE 23 DE ABRIL DE 2025**

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

CONSIDERANDO:

Que la señora ALEXANDRA YESSENIA VASQUEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 42162036 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 270853-52 de 30 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. 19609611 Ciclo 5, ubicada en la dirección CR 13 BIS # 29 - 47 , Barrio SAN NICOLAS en los periodos facturados 2025-4.

Que el recurrente por escrito presentado el día 06 DE MAYO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando usuario inconforme con el consumo facturado en el mes de abril, viven 2 persona adultas mayores, manifiesta que ella evidencia que hay un tubo conectado de su acometida a otros predios, solicita revisión:

Porque no estoy de acuerdo que me llegue una factura en tan alto
Costo ya que somos nos adulitos mayores con discapacidad.
Sustento este Recurso en las siguientes razones: adultiva y mi esposo con dermes
Cerebrales por esa razón no tengo como pagar
tampoco es justo ya que en mi agua están pegados.
Anexo los siguientes documentos y ese consumo no lo debo yo. por favor
mandar a revisar la acometida del agua

este Departamento se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación a través de la Resolución 270853-52, en la cual se le informó lo siguiente:

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. ***19609611****, se ha facturado de la siguiente manera:*

Períodos 2025	*Lectura actual*	*Lectura anterior*	*Diferencia*	*Consumo Facturado*	*Observación*

Abril	*836 m3*	*783 m3*	*53 m3*	*53 m3*	*Cobro por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)*

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día ***29 de abril de 2025****, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario,* ***CARLOS ALBERTO OSORIO, "Predio con un baño el cual tiene fuga externa en el agua stop, medidor funciona correctamente, viven dos personas anexo fotos, N. P1615MMRSA84741AA, lectura actual N. 870 m3".*** *Se desvirtuó error del lector.*

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. ***19609611,*** *por la Empresa, respecto al período de* ***abril de 2025, ES CORRECTO****, por presentarse en el predio* ***fuga externa en sanitario por agua stop,*** *que está generando incremento en consumo, por lo cual, no será objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el* ***artículo 146 de la Ley 142 de 1994.***

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 29 de Abril de 2025 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 870 m3, se detectó fuga externa en sanitario por agua stop.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de ABRIL DE 2025, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 53 m3.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de ABRIL DE 2025, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 13 m3.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **ABRIL DE 2025 a 13 m3**, **revocándose así la decisión inicial**, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

En la visita técnica se evidencio fuga externa en sanitario por agua stop se le recomienda en el menor tiempo posible el cambio de accesorios sanitarios así evitar incrementos en sus próximas facturaciones.

Es importante para la Empresa, aclarar que los consumos provenientes de fugas externas, son de responsabilidad exclusiva del usuario o suscriptor del servicio, por lo tanto, la Empresa no está obligada a responder por ellos, siendo entonces obligación del usuario, revisar las instalaciones y mantenerlas en buen estado al ser de su propiedad, la Empresa ya no realizará más reliquidaciones por esta causal, así mismo se le informa que si sospecha de una conexión fraudulenta en su predio de manera particular debe realizar la revisión y determinar si existe una conexión que no corresponde a su predio.

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-211980** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
	2025-4	470	6	0	-6976	0	-6976
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-4	470	0	0	0	-3	3
DESC. VERTIMIENTO MINIMO VITAL	2025-4	470	6	0	-6782	0	-6782
AJUSTE A LA DECENA	2025-4	470	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	470	0	40	0	86194	-86194
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-4	470	0	40	0	112036	-112036

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por ALEXANDRA YESSENIA VASQUEZ en contra de la Resolución No. 270853-52 de 30 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. 19609611 la suma de **-211980**. 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 19 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. 22718-52 de 19 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HORACIO LOPEZ LOAIZA** 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	**22718-52**
Fecha Resolución Recurso	19 DE MAYO DE 2025
RECLAMO	270845 de 28 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	HORACIO LOPEZ LOAIZA
Identificación del Peticionario	4532977
Matrícula No.	543132
Dirección para Notificación	CR 10 # 3- 75 LC 00 BERLIN

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. 22718-52

DE: 19 DE MAYO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22718 DE 6 DE MAYO DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 270845 DE 22 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 señor HORACIO LOPEZ LOAIZA, identificado con cédula de ciudadanía No. 4532977 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 270845-52 de 28 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. 543132 Ciclo 1, ubicada en la dirección CR 10 # 3- 75 LC 00 , Barrio BERLIN en el periodo facturado 2025-3.

Que el recurrente por escrito presentado el día 06 DE MAYO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando usuario inconforme con el cobro facturado en marzo 2025, indica que en el predio funciona un estanquillo, trabajan 5 personas, no tiene fugas visibles, solicita revisión y reliquidación:

Porque No : coloy Pegueño con el valor cobrado de la factura porque solo se utiliza un baño

Sustento este Recurso en las siguientes razones: el contador No se encuentra frenado y me estan cobrando mas de la factura por error.

este Departamento se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación a través de la Resolución 270845-52, en la cual se le informó lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 25 DE ABRIL DE 2025 en la que participó el señor Horacio Lopez como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL124066AA el cual registra una lectura acumulada de " Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, bajo consumo".

*Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **543132**, se ha facturado de la siguiente manera:*

Períodos 2025	*Lectura actual*	*Lectura anterior*	*Diferencia*	*Consumo Facturado*	*Observación*

Marzo	*378 m3*	*361 m3*	*17 m3*	*17 m3*	*consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)*

*Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **MARZO DE 2025,** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **17 m3 avanzó de (361 m3 a 378 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.*

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

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

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 25 de Abril de 2025 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 378 m3, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de MARZO DE 2025, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 17 m3.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de MARZO DE 2025, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 1 m3.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **MARZO DE 2025 a 1 m3**, **revocándose así la decisión inicial**, 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, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del equipo de medida.

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

3) Que por lo anterior, este despacho considera que la actuación de la empresa, enmarca dentro del régimen legal que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, al haber

tramitado en oportuna y en debida forma el recurso, con base en lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-125840** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-3	470	1	17	2155	36632	-34477
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-3	470	1	17	2801	47615	-44814
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-3	470	1	17	1265	21503	-20238
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-3	470	1	17	1644	27950	-26306
AJUSTE A LA DECENA	2025-3	470	0	0	-4	0	-4

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

En los casos en que no se detecta fugas perceptibles ni imperceptibles, la empresa deberá que revisar el equipo de medida, y seguir con el procedimiento establecido en el capítulo de retiro y

cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por HORACIO LOPEZ LOAIZA contra la Resolución No. **270845-52** de **28 DE ABRIL DE 2025**, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de ésta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 543132 la suma de **-125840**. 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 expedición y contra esta no procede Recurso alguno quedando por tanto agotada la vía administrativa.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 19 DE MAYO DE 2025

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271043-52 de 19 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FABIAN TABORDA** 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	**271043-52**
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	FABIAN TABORDA
Matrícula No	19605799
Dirección para Notificación	MZ 7 CS 20 PS 3SAMARIA I

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 271043-52

DE: 19 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271043 de 29 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 29 DE ABRIL DE 2025 el señor FABIAN TABORDA identificado con C.C. No. 14399195, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271043 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19605799 Ciclo: 9 ubicada en:MZ 7 CS 20 PS 3 , Barrio SAMARIA I en el periodo facturado 2025-4

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

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **Marzo de 2024** el predio de matrícula **N° 19605799** presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios de uso residencial) por valor de $119390, mediante la factura No.57945587, con fecha límite de pago el **2 de Abril de 2025.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema encontrando **inconsistencias en la orden de reconexión,** siendo entonces **PROCEDENTE,** la reliquidación por el valor de la reconexión por presentarse inconsistencia en las fechas de corte y reconexión en el sistema comercial.

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

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

FUNDAMENTO LEGAL DEL COBRO

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

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

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

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

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

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."*

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 FABIAN TABORDA identificado con C.C. No. 14399195 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor FABIAN TABORDA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 7 CS 20 PS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: FABIAN TABORDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19605799 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 19 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. 271055-52 de 19 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ROCIO ESPANA** 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	**271055-52**
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	ROCIO ESPANA
Matrícula No	19634685
Dirección para Notificación	CL 63 # 14 - 89 TORRE 3 APTO 302ALCAZARES

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. 5096277

Resolución No. 271055-52

DE: 19 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271055 de 30 DE ABRIL DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE ABRIL DE 2025 la señora ROCIO ESPANA identificado con C.C. No. 26575064, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271055 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19634685 Ciclo: 11 ubicada en:CL 63 # 14 - 89 TORRE 3 APTO 302 UNIDAD RESIDENCIAL LOS ALCAZARES, Barrio ALCAZARES en el periodo facturado 2025-4

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 2 DE MAYO DE 2025 en la que participó la señora Rocio España como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° A22FA181874 el cual registra una lectura acumulada de **435 m3***. **Se observa en terreno que Diciembre a febrero, se cobro por promedio y este consumo no fue descontado, por favor verificar los consumos mencionados anteriormente, se reviso instalaciones y no existen fugas.***

Ante lo evidenciado en la visita tecnica, se corrobora que en relación a los consumos facturados, en los periodos de Enero y Febrero de 2025 al no tener registro la lectura**,** que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de **NO HAY ACCESO AL PUNTO DE MEDICIÓN – CERRADO NO HAY LLAVES**, se procedió a generar facturación por promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Es de aclarar que, el usuario es responsable de propiciar las condiciones necesarias para el acceso del equipo técnico al equipo de medida, garantizando con ello un adecuado y correcto registro de las lecturas del consumo del predio.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo evidenciado en las lecturas del predio durante los Periodos relacionados, en el cual no fuè posible leer lo registrado por el equipo de medida

según la observación registrada en nuestro sistema de información, se establece la diferencia de la lectura tomada en el periodo de ABRIL de 2024 con la lectura registrada antes de que se generará el inconveniente para tomar la lectura, por lo tanto, se establece la diferencia existente entre la última lectura del periodo de **Diciembre de 2024** y la encontrada en **Abril de 2024**, lo que nos da por **96 m³**, de los que en el periodo de Enero se facturaron **15 m³** por promedio**,** en Febrero se facturaron **26 m³,** en Marzo se facturaron **17 m³,** de lo cual, el periodo de **ABRIL de 2024** se debían facturar por **38 m³,** para un total de **96 m³**, que fue lo registrado por el equipo de medida.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 19634685** por la Empresa, respecto al periodo de **ABRIL de 2024, NO ES CORRECTO, por** lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: **Abril** de **79 m³ por 38 m³**, que fue lo registrado por el equipo de medida, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-203183** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-4	421	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-4	421	12	53	33611	148447	-114836
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	421	12	53	25858	114207	-88348
AJUSTE A LA DECENA	2025-4	421	0	0	-3	-1	-1

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, *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 ROCIO ESPANA identificado con C.C. No. 26575064 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 ROCIO ESPANA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 63 # 14 - 89 TORRE 3 APTO 302 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: ROCIO ESPANA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19634685 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 19 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. 271146-52 de 19 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LAURA ALVARES** 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	**271146-52**
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	LAURA ALVARES
Matrícula No	499988
Dirección para Notificación	VIA LA.VIRGINIANUEVO CAIMALIITO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 271146-52

DE: 19 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271146 de 2 DE MAYO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE MAYO DE 2025 la señora LAURA ALVARES identificado con C.C. No. 1088311327, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271146 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 499988 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: VIA LA.VIRGINIA Casa 417 (CAIMALITO CENTRO), Barrio NUEVO CAIMALIITO en el periodo facturado de Abril de 2025.

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

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

Así las cosas, y en un contexto más completo después de haber citado las normas sobre responsabilidad de las domiciliarias, es claro que el costo de las reparaciones que se deban hacer en las domiciliarias está en cabeza de los usuarios y/o suscriptores, distinto al mantenimiento de las redes públicas que si corre por cuenta de la Empresa, situación que no es la que ocurre en el caso que ocupa nuestro interés, pues para este despacho no cabe duda que la ejecución técnica realizada mediante cumplido No 393064036, 393064037, si fue realizada en la domiciliaria y/o acometida de la matricula No 499988, correspondiente al predio ubicado en la Casa 417 (CAIMALITO CENTRO), razón por la cual se le liquidó el valor del trabajo respectivo.

Se rpocedioa solicitar información sobre el rabajo realizado al Departamento de agua potable quienes manifestaron que, dando respuesta al reclamo No. 271146 sobre el cobro a la matrícula N° 499988, se tienen las siguientes observaciones:

1. En el predio se reparó acometida de acueducto con la orden de trabajo 5039848, el

mismo tiene los siguientes datos de identificación, el supervisor de acueducto Carlos Zapata me informa que el cambio de la manguera existente por tubería Pealpe indica que no era un problema de presión.

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

3. Se anexa orden de trabajo.

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

ORDEN DE TRABAJO	
N. DE ORDEN	5039848
IMPRESO EL:	31/03/2025 6:08:49 p. m.
IMPRESO POR:	JAMOSQUERA

310 - RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION

CLASE - SUBCLASE : MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXION

INFORMACIÓN DEL USUARIO		DATOS DEL MEDIDOR	
DIRECCIÓN: VIA LA VIRGINIA NUEVO CAIMALITO	TELÉFONO:	NÚMERO:C16LA339211AA	
DIRECCIÓN DE AYUDA: Casa 417 (CAIMALITO CENTRO)		MARCA:SAPPEL	
USUARIO: NO REPORTA	MATRÍCULA: 499988	LECTURA:	
FECHA DE SOLICITUD: 31/03/2025 5:31:04 p. m. / FECHA ATENDIDA: 01/09/2025	HORA: ___:___ am pm	CLASE:R160	
COBRO A USUARIO: SI ? ☐ NO ☐ ?, Por que?	Geofono: ☐ Compresor : ☐	DIÁMETRO:1/2"	TIPO:VOLUMETRICO

OBSERVACIONES RADICACIÓN

viene de la solicitud : - VIENE DE LA SOLICITUD 5026070 -

CÓDIGOS DE COSTO DIRECTO

TIPO DE VÍA	L1= 0 a 1 m.	L2= >1 a 2 m	L3= >2 a 3 m	L4 > 3 m
EN ZONA VERDE	1580300197 ☐	1580300198 ☐	1580300199 ☐	1580300181 ☐
EN PAVIMENTO	1580300200 ☐	1580300201 ☒	1580300202 ☐	1580300182 ☐
EN ANDÉN SIN ACABADO	1580300203 ☐	1580300204 ☐	1580300205 ☐	1580300183 ☐
EN CALZADA SIN PAVIMENTAR	1580300206 ☐	1580300207 ☐	1580300208 ☐	1580300184 ☐
PERFORACION TOPO MISIL				1570301015 ☐

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

CÓDIGO	ACCESORIOS INSTALADOS	UNIDAD	CANTIDAD
90000000	MEDIDOR 1/2" R160 PLÁSTICO POR CONSIGNACIÓN	UND	
131020012	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 3/4"	UND	
131020013	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 1"	UND	
127030095	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLÁSTICA	UND	
127030482	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR	UND	

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

DATOS DEL MEDIDOR INSTALADO

NÚMERO:	
MARCA:	
LECTURA:	
CLASE:	
DIAMETRO:	TIPO:

ESTICKER DEL MEDIDOR

CERTIFICACIÓN

Yo ANDRES CA, con cc 1099709002, notifico que en mi calidad de funcionario de Aguas y Aguas de Pereira, en ejercicio de mis funciones, y bajo asignación atendí la presente orden de trabajo No 5039848, bajo juramento afirmo que:
☐ El usuario no se encontraba presente en el predio para la firma del recibo a satisfacción de la orden de trabajo después de la respectiva instalación.
☐ El usuario se niega a firmar la orden de trabajo.

USUARIO	INSTALADOR	SUPERVISOR
Firma	Firma ANDRES CA	Firma
Nombre	Nombre:	Nombre:
CC:		

OBSERVACIONES INSTALACIÓN

SG CAMBIA ACOMETIDA DESDE LA RED

CENTRAL DE OPERACIONES FACTURADA

CENTRAL DE OPERACIONES VERIFICADO

CHiguito

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

SUBGERENCIA DE OPERACIONES

RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO

ORDEN DE TRABAJO	
N. DE ORDEN	5039848
IMPRESO EL:	31/03/2025 6:08:49 p. m.
IMPRESO POR:	JAMOSQUERA

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	UNIDAD	SELECCIÓN
127030783	ACOPLES MEDIDOR DE 1/2"	PAR	
127031091	ACOPLES PARA MEDIDOR DE 1/2" PLASTICO	PAR	
127030782	ADAPTADOR HEMBRA PF 1/2"	UND	
127030017	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	UND	
127030039	ADAPTADOR MACHO METÁLICO POLIETILENO 20 mm 1/2"	UND	
127030025	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	UND	1
127030030	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UND	
127030129	CODO GALVANIZADO DE 1/2 X 90	UND	
127030201	CODO PVC DE 1/2 X 45	UND	
127030192	CODO PVC DE 1/2" X 90°	UND	
127030216	COLLAR DE DERIVACIÓN 110 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030219	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 1/2"	UND	
127030221	COLLAR DE DERIVACIÓN 4" X 1/2"	UND	
127030223	COLLAR DE DERIVACIÓN 6 X 1/2"	UND	
127030226	COLLAR DE DERIVACIÓN PVC 2" X 1/2"	UND	
127030229	COLLARÍN POLIETILENO DE 63 MM X 20 MM (2 X 1/2)	UND	
127030286	GALAPAGO EN HD DE 63mm X 1/2" PARA POLIETILENO	UND	
127030287	GALAPAGO EN HD DE 90 X 20 PARA POLIETILENO	UND	
127031064	GALAPAGO HD 4 X 1/2	UND	
127030290	GALAPAGO HD DE 110 X 20 MM (4" X 1/2") PARA POLIETILENO	UND	
127030308	GALAPAGO HD DE 6 X 1/2"	UND	
127030292	GALAPAGO HF 3 X 1/2" PARA PVC	UND	
127030305	GALAPAGO HF DE 2 X 1/2"	UND	
128020014	LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2"	UND	
131020056	MEDIDOR 1/2" VOLUMÉTRICO R160 - PLÁSTICO	UND	
127030359	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2 X 5 CM	UND	
127030360	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2" X 10 CM	UND	
127031112	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PEALPE	UND	1
127030451	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1/2"	UND	
128020036	VALVULA DE CORTE DE 1/2"	UND	
127030521	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1/2	UND	
127030536	TAPÓN ROSCADO DE 1/2" PVC	UND	
127030544	TAPÓN SOLDADO DE 1/2 PVC	UND	
127030581	TEE GALVANIZADA DE 1/2	UND	
127030622	TEE PVC DE 1/2"	UND	
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 M	M	2.5 CM
127020921	TUBERIA POLIETILENO DE 20MM PN 16 RD9	M	
127010088	TUBERIA PVC DE 1/2 " RDE 13.5	M	
157040002	CINTA TEFLÓN - ROLLO	ROLLO	
128020016	LLAVE DE CONTENCIÓN 1 1/2"	UND	
127030559	TEE DE 1.1/2" RD21 PVC	UND	
127030686	UNIÓN DRESSER DE 1/2" PVC	UND	
127030698	UNIÓN GALVANIZADA DE ½	UND	
127030743	UNION PF + AUD DE 1/2	UND	1
127030747	UNION POLIETILENO DE 20 MM EN BRONCE	UND	
127030751	UNIÓN PVC DE 1/2" PRESIÓN	UND	
128020143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE	UND	

LIQUIDACIÓN PARA ALMACÉN OTROS ÍTEMS			
MATERIALES	UNIDADES	MEDIDAS	CANTIDAD
ARENA	PALADAS		
CEMENTO	BULTO		

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 3/4"	UNIDAD	SELECCIÓN
127030021	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 3/4"	UND	
127030819	ADAPTADOR MACHO POLIETILENO DE 25 MM x 1/2	UND	
127030040	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 25 MM X3/4"	UND	
127030034	ADAPTADOR MACHO PVC DE 3/4"	UND	
127030071	BUJE ROSCADO 3/4 X 1/2" PVC	UND	
127030073	BUJE SOLDADO DE 1 X ¾" PVC	UND	
127030083	BUJE SOLDADO 3/4 X 1/2 PVC	UND	
127030205	CODO PVC DE 3/4" X 45°	UND	
127030206	CODO PVC DE 3/4" X 90°	UND	
127030220	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 3/4"	UND	
127030222	COLLAR DE DERIVACIÓN 4 X 3/4"	UND	
127030224	COLLAR DE DERIVACIÓN DE 2 X 3/4"	UND	
127030225	COLLAR DE DERIVACIÓN DE 6 X 3/4"	UND	
127030289	GALAPAGO HD DE 110 X 25 MM (4" X 3/4") PARA POLIETILENO	UND	
128020021	LLAVE DE CONTENCIÓN 3/4	UND	
131020012	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 3/4"	UND	
127030363	NIPLE GALVANIZADO DE 3/4 X 5 CM	UND	
127030398	REDUCCIÓN BUSHING DE 3/4 X 1/2 GALVANIZADA	UND	
127030414	REDUCCIÓN COPA DE 3/4" A 1/2"	UND	
127030540	TAPÓN ROSCADO DE 3/4 PVC	UND	
127030548	TAPÓN SOLDADO DE 3/4" PVC	UND	
127030524	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 3/4"	UND	
127030565	TEE DE 3/4" PVC	UND	
127020023	TUBERIA POLIETILENO DE 25 MM	M	
127010060	TUBERIA PRESION RDE 21 DE 3/4 " PVC	M	
127030690	UNIÓN DRESSER DE 3/4" PVC	UND	
127030745	UNION POLIETILENO DE 25 MM	UND	
127030755	UNIÓN PVC DE 3/4" PRESIÓN	UND	

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1"	UNIDAD	SELECCIÓN
127030780	ADAPTADOR HEMBRA PVC 1"	UND	
127030041	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 32 MM X 1"	UND	
127030027	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1"	UND	
127030057	BUJE ROSCADO 1 X 1/2" PVC	UND	
127030058	BUJE ROSCADO 1 X 3/4 PVC	UND	
127030072	BUJE SOLDADO 1 X 1/2 PVC	UND	
127030073	BUJE SOLDADO 1 X 3/4" PVC	UND	
127030125	CODO GALVANIZADO DE 1 X 90	UND	
127030194	CODO PVC DE 1 X 45	UND	
127030195	CODO PVC DE 1 X 90	UND	
127031019	FILTRO EN Y DE 1" EN ACERO INOXIDABLE	UND	
128020015	LLAVE DE CONTENCIÓN DE 1"	UND	
131020013	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 1"		
127030357	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 10 CM	UND	
127030358	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 5 CM	UND	
127030387	REDUCCIÓN BUSHING DE 1 X 1/2 GALVANIZADA	UND	
127030388	REDUCCIÓN BUSHING DE 1 X 3/4 GALVANIZADA	UND	
127030406	REDUCCIÓN COPA DE 1 A 1/2	UND	
127030407	REDUCCIÓN COPA DE 1 A 3/4	UND	
127030450	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1"	UND	
127030519	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1	UND	
127030533	TAPÓN ROSCADO DE 1" PVC	UND	
127030543	TAPÓN SOLDADO DE 1" PVC	UND	
127030620	TEE PVC DE 1	UND	
127020024	TUBERIA POLIETILENO DE 32 MM	M	
127010053	TUBERIA PRESION RDE 21 DE 1" PVC	M	
127030685	UNIÓN DRESSER DE 1" PVC	UND	
127030749	UNION PVC DE 1"	UND	
127030746	UNION POLIETILENO DE 32 MM	UND	

En consecuencia, el cumplido de la orden 5039848 es válido. Ahora es de suma relevancia jurídica entender que las ejecuciones técnicas que realizan las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, obedecen a una relación contractual entre el suscriptor y/o usuario y **en casos donde se está desperdiciando un bien social esencial como el agua potable**, <u>el interés particular debe ceder ante el general</u>, de allí que la Empresa bajo la premisa de la buena fe de que trata el artículo 83 de la C.P de 1991 efectúa las reparaciones de daños que son reportados por usuarios determinados e indeterminados, pues es su responsabilidad cuidar el bien social que presta, y mitigar en la mayoría de los escenarios posibles su mal uso, o desperdició, como fue en el caso en particular una fuga en la acometida en vía publica, **y el suscriptor y/o usuario es** el responsable de la reparación ejecutada en la acometida de acueducto de su vivienda, aunque no la haya reportado personalmente.

La siguiente es la relación de los materiales utilizados para la reparación de la acometida de acueducto incluyendo la ruptura y la reposición del pavimento y del andén de la vivienda con matrícula 499988

Datos Radicación

		Predio	499988
		Número	5039848
Proceso	RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION	Clase	MANTENIMIENTO CORRECTIVO
Fecha radicación	31/03/2025 5:31:04 p.	Vence	22/04/2025
Solicitante	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA		
Observaciones	VIENE DE LA SOLICITUD 5026070		

Recursos tarea: (1001) COBROS CON IVA, Nro. radicación: 5039848

Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 f	3.985,80	0,003	2,50	20,00	1.992,90	19,00	2.271,91	14.229,31
127030025	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	3.274,05	0,002	1,00	20,00	654,81	19,00	746,48	4.675,34
127030743	UNION PF + AUD DE 1/2	5.836,35	0,004	1,00	20,00	1.167,27	19,00	1.330,69	8.334,31
127031112	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PE.	34.306,35	0,024	1,00	20,00	6.861,27	19,00	7.821,85	48.989,47
1580300201	Reparación de Acometida de acueducto en Pav	473.029,05	0,332	1,00	20,00	94.605,81	19,00	107.850,62	675.485,48
									751.713,91

Por lo expuesto anteriormente, este despacho considera correcto el cobro del cumplido N° 393064036, 393064037, por valor de $631.692,36 más el IVA el cual asciende a $120.021,55, por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios y no se ordenará la reliquidación de los saldos facturados por el concepto de instalación domiciliaria y no expedirá factura diferente para el periodo de octubre de 2016 relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matricula No 499988 para que pueda acceder al servicio de acueducto en forma continua y eficiente,

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LAURA ALVARES identificado con C.C. No. 1088311327 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LAURA ALVARES enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA LA.VIRGINIA haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LAURA ALVARES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 499988 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 19 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271178-52 de 19 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GERMAN RAMIREZ OTALVARO** 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	**271178-52**
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	GERMAN RAMIREZ OTALVARO
Matrícula No	1801216
Dirección para Notificación	CR 15 # 94- 83ESTACION VILLEGAS

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. 5100490

Resolución No. 271178-52

DE: 19 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271178 de 5 DE MAYO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE MAYO DE 2025 el señor GERMAN RAMIREZ OTALVARO identificado con C.C. No. 19323835, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271178 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1801216 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CR 15 # 94- 83 , Barrio ESTACION VILLEGAS en el periodo facturado de Abril de 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 9 DE MAYO DE 2025 en la que participó el(la) señor(a) Hernán Gil como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H24VA080090 el cual registra una lectura acumulada de 61 m3. **Se observa en terreno, que atrás del predio reclamante,pasa un río.Y el alcantarillado,es arrojado allí, se reviso instalaciones y no existen fugas".**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de ABRIL DE 2025 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 3 m3, avanzó de 57 a 60 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para el período de **ABRIL DE 2025,** reclamado por el usuario, se sumaron los consumos propios del

mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulado para estos fines en la Ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble.

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

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

En cuanto a la pretensión de retirar el cobro por la prestación del servicio de alcantarillado al predio ubicado en la CR 15 # 94- 83 Barrio ESTACION VILLEGAS, nos permitimos precisar, que por el solo hecho de ser prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, la Empresa Aguas y Aguas se encuentra obligada al pago de impuesto de Tasa Retributiva a la Corporación Autónoma Regional del Risaralda CARDER, por el derramamiento de aguas residuales a las quebradas y ríos de su área de influencia.

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

De acuerdo con lo establecido en el **ARTÍCULO 2.3.1.3.2.2.6. numeral 5**, mediante el cual se reglamenta la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillando se exceptúan de la vinculación como usuarios del servicio de alcantarillado a aquellos usuarios que cuentan con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobada por la autoridad ambiental competente, cuando, no obstante, ser usuario o suscriptor del servicio de acueducto, no exista red de alcantarillado en la zona del inmueble. *(Decreto 302 de 2000, art. 7).*

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

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

Las redes locales construidas serán entregadas a la entidad prestadora de los servicios públicos, para su manejo operación, mantenimiento y uso dentro de sus programas locales de

prestación del servicio, exceptuando aquellas redes que no se encuentren sobre vía pública y que no cuenten con la servidumbre del caso.

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

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

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

Por lo expuesto, anteriormente no es procedente acceder a su pretensión de retirar el cobro por el servicio de alcantarillado, y por consiguiente la devolución de los dineros cancelados por este servicio en los últimos cinco periodos de facturación, ya que el predio está utilizando el servicio de acueducto suministrado y facturado por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. a través de la matricula 1801216, cuyas aguas servidas finalmente son vertidas a la quebrada del Sector; y la Empresa está obligada a cancelar el impuesto de Tasa Retributiva a la Corporación Autónoma Regional del Risaralda CARDER por el vertimiento de estas aguas a los Ríos.

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.

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 GERMAN RAMIREZ OTALVARO identificado con C.C. No. 19323835 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) GERMAN RAMIREZ OTALVARO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 94- 83 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: GERMAN RAMIREZ OTALVARO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1801216 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 19 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271261-52 de 19 DE MAYO DE 2025.

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

Resolución No	**271261-52**
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	JOSE WILMER CARDENAS LOPEZ
Matrícula No	605949
Dirección para Notificación	CL 77 # 32 A- 56LIBERTADOR

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. 5104994

Resolución No. 271261-52

DE: 19 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271261 de 7 DE MAYO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 7 DE MAYO DE 2025 el señor JOSE WILMER CARDENAS LOPEZ identificado con C.C. No. 10122066, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271261 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 605949 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CL 77 # 32 A- 56 , Barrio LIBERTADOR en el periodo facturado de Abril de 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 12 DE MAYO DE 2025 en la que participó la señora Lilia Cárdenas como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL127370AA el cual registra una lectura acumulada de 859 m3. Con observacion: **"Instalaciones en buen estado medidor de agua potable funciona correctamente, viven dos personas, sin novedades"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de ABRIL DE 2025 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 25 m3, avanzó de 825 a 850 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE WILMER CARDENAS LOPEZ identificado con C.C. No. 10122066 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE WILMER CARDENAS LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 77 # 32 A- 56 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE WILMER CARDENAS LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 605949 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 19 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271262-52 de 19 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ MERY LOPEZ GONZALEZ** 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	**271262-52**
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUZ MERY LOPEZ GONZALEZ
Matrícula No	1932862
Dirección para Notificación	MZ 14 CS 29VILLA SANTANA VERACRUZ II

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5104996

Resolución No. 271262-52

DE: 19 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271262 de 7 DE MAYO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 7 DE MAYO DE 2025 la señora LUZ MERY LOPEZ GONZALEZ identificado con C.C. No. 42118404, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271262 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1932862 Ciclo: 7 ubicada en:MZ 14 CS 29 , Barrio VILLA SANTANA VERACRUZ II en el periodo facturado de Abril de 2025

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE MAYO DE 2025 en la que participó el señor Eduardo González como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H24VA185362 el cual registra una lectura acumulada de 129 m3. Con observacion: **"Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente, viven cinco personas, hubo una fuga en los acoples del medidor después del medidor personal de la empresa corrigió la fuga"**

Efectivamente la existencia de la fuga imperceptible adelante del medidor, afectó el consumo del periodo de ABRIL DE 2025 por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga imperceptible que se presentó

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de ABRIL DE 2024 al consumo

promedio histórico del predio, el cual es de 8 m3.

se informa al usuario que no se accederá a general más reliquidaciones por este procedo dado que desde el periodo de febrero de 2025 se viene re liquidando por la desviación que se presentó y ya se reparó pro parte de la empresa.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-190994** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-4	408	8	13	-11929	-19385	7456
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-4	408	8	13	-15506	-25197	9691
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	408	8	50	17239	107742	-90503
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-4	408	8	50	22407	140045	-117637

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, *númeral 2°: el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en*

garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LUZ MERY LOPEZ GONZALEZ identificado con C.C. No. 42118404 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUZ MERY LOPEZ GONZALEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 14 CS 29 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ MERY LOPEZ GONZALEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1932862 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 19 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271258-52 de 19 DE MAYO DE 2025.

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

Resolución No	**271258-52**
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	DIEGO hernandez
Matrícula No	291658
Dirección para Notificación	CR 16 # 27- 11SAN MARTIN DE LOBA

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

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

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se 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. 5104442

Resolución No. 271258-52

DE: 19 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271258 de 7 DE MAYO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 7 DE MAYO DE 2025 el señor DIEGO hernandez identificado con C.C. No. 10130710, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271258 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 291658 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CR 16 # 27- 11 , Barrio SAN MARTIN DE LOBA en el periodo facturados de Marzo y Abril de 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 12 DE MAYO DE 2025 en la que participó el(l señor Brandon Marulanda como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL128686AA el cual registra una lectura acumulada de 2949 m3.Con observacion: **"Existe fuga por el agua stop del sanitario, se recomendó el arreglo"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de MARZO y ABRIL DE 2025 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

El siguiente es el resumen de las lecturas y de los consumos facturados a la matrícula reclamante:

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Observación
2025	Abril	2869	2793	76	40	SE VERIFICO LECTURA
2025	Marzo	2793	2738	55	38	SIN OBSERVACION

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

hacer un uso racional del servicio.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos MARZO y 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.

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 DIEGO

hernandez identificado con C.C. No. 10130710 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) DIEGO hernandez enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 16 # 27- 11 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: DIEGO hernandez la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 291658 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 19 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271252-52 de 19 DE MAYO DE 2025.

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

Resolución No	**271252-52**
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	MIRIAN ZAPATA LOPEZ
Matrícula No	1599828
Dirección para Notificación	AV JUAN.B.GUTIERREZ # 17- 21 BLQ 3 APTO 606PINARES DE ARAGON

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. 5104440

Resolución No. 271252-52

DE: 19 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271252 de 7 DE MAYO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 7 DE MAYO DE 2025 la señora MIRIAN ZAPATA LOPEZ identificado con C.C. No. 34051141, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271252 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1599828 Ciclo: 8 ubicada en:AV JUAN.B.GUTIERREZ # 17- 21 BLQ 3 APTO 606 TORRES - PINARES DE ARAGON, Barrio PINARES DE ARAGON en los periodos facturados de Marzo y Abril de 2025

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE MAYO DE 2025 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA78918AA el cual registra una lectura acumulada de 787 m3. Con observacion: **"Predio desocupado instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente"**

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que durante el periodo de marzo DE 2025 no se presentó diferencia de lectura del medidor, frente al periodo anterior (781 m3) pero el lector reportó en el sistema la novedad de medidor frenado, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a 6 m3, más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta la visita técnica podemos concluir que efectivamente la Empresa efectuó un cobro indebido durante el período de Marzo de 2025, razón por la cual se procede a reliquidar el consumo facturado, pues el usuario únicamente debe cancelar el valor de los cargos fijos, dando cumplimiento al artículo 90 numeral 2° de la Ley 142 de 1994.

Observamos que la empresa en el periodo de Abril DE 2025 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe

a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **6 m3, avanzó de 781 a 787 m3**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y aunque se encontraba desocupado, el registro del medidor avanzó.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-58731** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-3	414	0	7	0	15084	-15084
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-3	414	0	7	0	13587	-13587
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-3	414	0	7	0	10453	-10453
AJUSTE A LA DECENA	2025-3	414	0	0	-4	-4	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-3	414	0	7	0	19606	-19606

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

expedidas por las Empresas de Servicios Públicos."

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por MIRIAN ZAPATA LOPEZ identificado con C.C. No. 34051141 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MIRIAN ZAPATA LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, AV JUAN.B.GUTIERREZ # 17- 21 BLQ 3 APTO 606 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: MIRIAN ZAPATA LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1599828 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 19 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271274-52 de 19 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NATHALIA GARCIA MARQUEZ** 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	**271274-52**
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	NATHALIA GARCIA MARQUEZ
Matrícula No	1928191
Dirección para Notificación	CALLE15 N° 7A - 85 DOSQUEBRADASCERRITOS

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. 5105378

Resolución No. 271274-52

DE: 19 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271274 de 8 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 8 DE MAYO DE 2025 la señora NATHALIA GARCIA MARQUEZ identificado con C.C. No. 1053767320, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271274 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1928191 Ciclo: 13 ubicada en:VIA ORIENTAL.HACIENDA.GANDAY.LOTE.3.A.SEC.EL.TIGRE LOTE 3 A SEC EL TIGRE, Barrio CERRITOS en los periodos facturados de DICIEMBRE DE 2024, ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL DE 2025

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 14 DE MAYO DE 2025 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado. Con observacion: **"En el momento de esta visita no se observa que haya medidor solo se observa una colilla taponada, el predio fue demolido"**

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 usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: MEDIDOR NO SE ENCUENTRA, y en la visita técnica, se verificó que el predio esta en demolición, se encuentra desocupado.

Ahora bien, se recomienda al usuario realizar la inactivación de la matrícula de requerirla, dado que de acuerdo a nuestro contrato de condiciones uniformes el predio de contar con equipo de medida, aunque no se realice la utilización del servicio se continua cobrando cargos fijos.

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 registro del equipo de medida, por lo tanto, se reliquidar los m3 facturados, el cobro del cargo fijo es correcto.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-243505** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-2	413	0	0	0	-4	4
AJUSTE A LA DECENA	2025-4	413	0	0	-3	-1	-3
AJUSTE A LA DECENA	2024-12	413	0	0	0	-1	1
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-12	413	0	13	0	18790	-18790
AJUSTE A LA DECENA	2025-3	413	0	0	-4	0	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1	413	0	13	0	27113	-27113
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-2	413	0	13	0	27113	-27113
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-3	413	0	14	0	20906	-20906
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-1	413	0	13	0	18790	-18790
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	413	0	15	0	32323	-32323
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-12	413	0	13	0	27113	-27113
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-3	413	0	14	0	30168	-30168
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-4	413	0	15	0	22400	-22400
AJUSTE A LA DECENA	2025-1	413	0	0	0	-3	3
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-2	413	0	13	0	18790	-18790

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 NATHALIA GARCIA MARQUEZ identificado con C.C. No. 1053767320 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) NATHALIA GARCIA MARQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE15 N° 7A - 85 DOSQUEBRADAS 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: NATHALIA GARCIA MARQUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1928191 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 19 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271292-52 de 19 DE MAYO DE 2025.

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

Resolución No	**271292-52**
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	DANY ALEXANDRA HERNANDEZ
Matrícula No	1931765
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 12 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

Visita No. 5112306

Resolución No. 271292-52

DE: 19 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271292 de 9 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 9 DE MAYO DE 2025 la señora DANY ALEXANDRA HERNANDEZ identificado con C.C. No. 1007721501, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271292 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1931765 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 3 CS 12 PS 2 , Barrio SEC-B CIUCAFE en el periodo facturado de Abril de 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 13 DE MAYO DE 2025 en la que participó la señora Dany Alexandra Hernández como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H24VA097398 el cual registra una lectura acumulada de 88 m3. Con observacion: **"Se reviso instalaciones y no existen fugas".**

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa facturó consumo promedio **de 6 m3,** en el periodo de Marzo de 2025 por la imposibilidad técnica de determinar el consumo, y en el período de Abril de 2025, se reportó la lectura correcta, y el Grupo de Previa a la facturación, ajusto el consumo total de **38 m3**, descontando es consumo promedio de 6 m3 ya facturado ya que era una lectura acumulada de dos periodos de facturación, quedando un consumo de 32 m3 facturados en el periodo de ABRIL DE 2025, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

El consumo se factura con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "*La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario*."

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas

de Pereira en el periodo de **ABRIL DE 2025** es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por DANY ALEXANDRA HERNANDEZ identificado con C.C. No. 1007721501 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente

resolución al señor(a) DANY ALEXANDRA HERNANDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 CS 12 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DANY ALEXANDRA HERNANDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1931765 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 19 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271289-52 de 19 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARTHA CECILIA ALVAREZ** 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	**271289-52**
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARTHA CECILIA ALVAREZ
Matrícula No	1085950
Dirección para Notificación	CR 41 # 84 C- 27 MZ D CS 7GIBRALTAR

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. 271289-52

DE: 19 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271289 de 9 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 9 DE MAYO DE 2025 la señora MARTHA CECILIA ALVAREZ identificado con C.C. No. 42094806, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271289 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1085950 Ciclo: 10 ubicada en:CR 41 # 84 C- 27 MZ D CS 7 , Barrio GIBRALTAR en el periodo facturado de Abril de 2025

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

En cuanto al cobro de la reconexión efectuada en la facturación del periodo de **ABRIL DE 2025**, se le informa que la Empresa, generó el día 4 de ABRIL de 2025 la orden de corte y el personal contratista del grupo de corte y reconexión visitó el inmueble el día 7/04/2025 a las 11:26 a.m. para ejecutar el corte del servicio por el retardo en el pago en la factura No 57953196 ***por el valor de $66.250. correspondiente al período de Marzo de 2025, presentando atraso en el pago de dos meses en mora*** y la fecha límite de pago era **3 de Abril de 2025**, procediendo de conformidad con el **artículo 140 de la Ley 142 de 1994.**

Se observa que el usuario realizó el pago de la factura No. ***57953196 por el valor de $66.250.*** **el día 8 de Abril de 2025**, es decir, que el pago se realizó por fuera de la fecha límite de pago, por lo cual se considera que el procedimiento realizado es correcto y una vez realizó el pago, es decir que eliminó la causa que dió origen al corte, se restableció el servicio pues se generó la orden de reconexión del servicio, momento en el cual, se considera correcto el cobro por concepto de reconexión del servicio en el siguiente período de facturación.

Luego se encontró que por una inconsistencia se generó el cobro doble por lo cual se accederá a reliquidar el valor $ 65.481.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por MARTHA CECILIA ALVAREZ identificado con C.C. No. 42094806 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARTHA CECILIA ALVAREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 41 # 84 C- 27 MZ D CS 7 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARTHA CECILIA ALVAREZ la cancelación de las

sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1085950 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 19 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271277-52 de 19 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS GONZALEZ** 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	**271277-52**
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUIS GONZALEZ
Matrícula No	1735711
Dirección para Notificación	MZ 24 CS 13POBLADO II

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5107643

Resolución No. 271277-52

DE: 19 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271277 de 9 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 9 DE MAYO DE 2025 el señor LUIS GONZALEZ identificado con C.C. No. 9990407, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271277 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1735711 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ 24 CS 13 , Barrio POBLADO II en los periodos facturados de Enero, Febrero y Marzo de 2025

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 13 DE MAYO DE 2025 en la que participó FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA108000AA el cual registra una lectura acumulada de 643 m3. Con observacion: "**Se llama al teléfono del usuario, el cual manifiesta, que se encuentra laborando, se visita predio se encuentra solo, se analiza medidor durante 5 minutos y este no registra".**

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

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa facturó consumo promedio **de 9 y 8 m3,** en los periodo de Enero y Febrero de 2025 por la imposibilidad técnica de determinar el consumo, y en el período de Marzo de 2025, se reportó la lectura correcta, y el Grupo de Previa a la facturación, ajusto el consumo total de **27 m3**, descontando es consumo promedio de 17 m3 ya facturado ya que era una lectura acumulada de tres periodos de facturación, quedando un consumo de 10 m3 facturados en el periodo de MARZO DE 2025, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

El consumo se factura con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146

de la Ley 142 de 1994 establece: "*La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario*."

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS GONZALEZ identificado con C.C. No. 9990407 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUIS GONZALEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 24 CS 13 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS GONZALEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1735711 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 19 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271331-52 de 19 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ERVIN ANTONIO RODRIGUEZ VARGAS** 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	**271331-52**
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	ERVIN ANTONIO RODRIGUEZ VARGAS
Matrícula No	19625878
Dirección para Notificación	VIA VARIANTE.EL.POLLO.BODEGAS.MATECAÑA.N°.3BELMONTE BAJO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5123572

Resolución No. 271331-52

DE: 19 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271331 de 14 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 14 DE MAYO DE 2025 el señor ERVIN ANTONIO RODRIGUEZ VARGAS identificado con C.C. No. 86044555, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271331 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19625878 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: VIA VARIANTE.EL.POLLO.BODEGAS.MATECAÑA.N°.3 CONTIGUO A LA BOMBA DE TEXACO, Barrio BELMONTE BAJO en los periodos facturados de Diciembr ede 2024, Enero, Febrero, Marzo y Abril de 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 16 DE MAYO DE 2025 en la que participó el señor Antonio Rodríguez como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL143109AA. Con observacion: "**este predio cuenta con pozo séptico (petar), la clase de uso es industrial, nstalaciones en buen estado medidor funciona correctamente, fabrica de pintura"**

En primer término, se le hace saber al peticionario que conforme a lo establecido en el cuarto inciso del Artículo 154 de la ley 142 de 1994, Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios que: "*En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.".* Por lo anterior, este Departamento se pronunciará y tomará decisión administrativa respecto de lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira con cargo a la matrícula de la referencia; durante los últimos cinco (5) períodos de facturación anteriores a la reclamación, es decir desde el período de Diciembre de 2025.

El concepto SSPD-OJ 2006-258 emitido por la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, considera que conforme al inciso tercero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, este es un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, mediante el cual se castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo. Adicionalmente, dicha consagración legal busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca

de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado. Se trata entonces de un término de caducidad que opera a favor de las empresas.

CONCEPTO SSPD 102 DE 2005 OFICINA JURIDICA

El término que tiene el usuario para presentar reclamaciones por facturación es el establecido en el inciso 3º. del artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Al respecto esta Oficina Asesora Jurídica señaló lo siguiente mediante concepto SSPD 20021300000672:

El inciso 3º del artículo 154 de la ley 142 de 1994 es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos. Este término a la vez que castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado.

Bajo el entendido que el termino del artículo 154 citado es más a favor de la empresa que del usuario, el período de facturación no interesa para su contabilización y sólo basta que expiren los cinco meses a partir de la fecha de expedición que contenga la factura para que el usuario pierda el derecho a reclamar.

En cuanto a la pretensión de retirar el cobro por la prestación del servicio de alcantarillado al predio ubicado en la VIA VARIANTE.EL.POLLO.BODEGAS.MATECAÑA.N°.3 Barrio BELMONTE BAJO, nos permitimos precisar, que por el solo hecho de ser prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, la Empresa Aguas y Aguas se encuentra obligada al pago de impuesto de Tasa Retributiva a la Corporación Autónoma Regional del Risaralda CARDER, por el derramamiento de aguas residuales a las quebradas y ríos de su área de influencia.

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

De acuerdo con lo establecido en el **ARTÍCULO 2.3.1.3.2.2.6. numeral 5**, mediante el cual se reglamenta la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillando se exceptúan de la vinculación como usuarios del servicio de alcantarillado a aquellos usuarios que cuentan con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobada por la autoridad ambiental competente, cuando, no obstante, ser usuario o suscriptor del servicio de acueducto, no exista red de alcantarillado en la zona del inmueble. *(Decreto 302 de 2000, art. 7).*

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

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

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

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

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

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

Por lo expuesto, anteriormente no es procedente acceder a su pretensión de retirar el cobro por el servicio de alcantarillado, y por consiguiente la devolución de los dineros cancelados por este servicio en los últimos cinco periodos de facturación, ya que el predio está utilizando el servicio de acueducto suministrado y facturado por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. a través de la matricula 19625878; y la Empresa está obligada a cancelar el impuesto de Tasa Retributiva a la Corporación Autónoma Regional del Risaralda CARDER por el vertimiento de estas aguas a los Ríos.

En cuando al cambio de la clase de uso a Industrial se accederá a la actualización y se verá reflejado a partir del próximo periodo de facturación MAYO de 2025.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por ERVIN ANTONIO RODRIGUEZ VARGAS identificado con C.C. No. 86044555 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ERVIN ANTONIO RODRIGUEZ VARGAS enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA VARIANTE.EL.POLLO.BODEGAS.MATECAÑA.N°.3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ERVIN ANTONIO RODRIGUEZ VARGAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19625878 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 19 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271338-52 de 19 DE MAYO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ARMANDO CARDENAS** 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	**271338-52**
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2025
Nombre del Peticionario	ARMANDO CARDENAS
Matrícula No	264267
Dirección para Notificación	CR 13 # 23- 30 LC 00OLAYA HERRERA

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

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

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se 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. 5128255

Resolución No. 271338-52

DE: 19 DE MAYO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271338 de 16 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 16 DE MAYO DE 2025 el señor ARMANDO CARDENAS identificado con C.C. No. 1127620787, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271338 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 264267 Ciclo: 1 ubicada en:CR 13 # 23- 30 LC 00 , Barrio OLAYA HERRERA en los periodos facturados 2025-3,2025-5

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 16 DE MAYO DE 2025 en la que participó el señor Armando Cárdenas como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA58386AA el cual registra una lectura acumulada de **47 m3*. Se observa en terreno, que el predio es una bodega y allí solamente hay una llave de poceta, se abre dicha llave y medidor registra con normalidad, es decir, medidor no está frenado, el gasto de agua ,es mínimo, porque dicho predio se encuentra encerrado con candado, ademas, allí hay otras acometidas que es donde utilizan el consumo de agua, se reviso instalaciones y no existen fugas.***

Con relación al consumo facturado, para los Periodos de **MARZO y MAYO de 2025,** se registró **1 m^3** y **12 m^3** respectivamente, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de **MEDIDOR FRENADO**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Ahora bien, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error en el registro de la lectura para facturar los Periodos de **MARZO y MAYO de 2025,** ya que se debió facturar por Diferencia de lectura para el predio de matrícula **Nro 264267***,* siendo este un predio con bajo consumo, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en los periodos reclamados.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 264267** por la Empresa, respecto los Periodos de **MARZO y MAYO de 2025, NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera**; Marzo de 1 m³ a 0 m³ y Mayo de 12 m³ a 0 m³** que fuè lo registrado por Diferencia de lectura, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-102248** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-5	486	0	12	0	19729	-19729
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-3	486	0	1	0	2155	-2155
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-3	486	0	0	-3	0	-3
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-5	486	0	12	0	15179	-15179
AJUSTE A LA DECENA	2025-5	486	0	0	-4	-1	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-3	486	0	1	0	2801	-2801
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-5	486	0	12	0	25858	-25858
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-5	486	0	12	0	33611	-33611
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-3	486	0	1	0	1265	-1265
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-3	486	0	1	0	1644	-1644

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por ARMANDO CARDENAS identificado con C.C. No. 1127620787 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 ARMANDO CARDENAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 13 # 23- 30 LC 00 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: ARMANDO CARDENAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 264267 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 19 DE MAYO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon