

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. 11205-52 de 4 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALBA CHICA** 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	11205-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	16 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	ALBA CHICA
Matrícula No	1573039
Dirección para Notificación	CL 16 # 4- 20CENTRO

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. 11205-52
DEL 4 DE JUNIO DE 2025**

Se procedió a analizar el sistema de información comercial de la Empresa respecto de la solicitud del predio con Matrícula N. 1573039, mediante el cual manifiesta su inconformidad por la solicitud para el cambio del medidor por frenado, al respecto nos permitimos precisar lo siguiente:

Se corrobora la información registrada para el predio, y de acuerdo a nuestro sistema de información, se referencia la solicitud N° **4839547** del día 27 de diciembre de 2024 del Grupo de Medición, se llevó a cabo la notificación de reposición del equipo de medida en el predio de matrícula N° **1573039**, POR MEDIDOR FRENADO, esto debido a un error generado en el sistema de información, es claro que la matrícula se encuentra activa y seguirá su curso regular según los lineamientos de la empresa Aguas y Aguas, con medidor instalado en el predio, el cual, está registrando correctamente, situación que garantiza para las partes el derecho a la Lectura y su correspondiente facturación de conformidad con el **Artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, adicional a ello, se genera la **OT N. 5158436, para anular la solicitud del cambio del equipo de medida**, complementando la aclaración proporcionada al usuario en respuesta a su solicitud.

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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.

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

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

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

que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

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

SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión a la señora **ALBA CHICA**, quien para los efectos podrá ser citado en la siguiente dirección: CL 16 # 4- 20 barrio CENTRO, en la ciudad de Pereira.

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

CUARTO: Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

QUINTO: 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 PEREIRA, el 4 DE JUNIO DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22741-52 de 4 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIO DE-JESUS GIL RAMIREZ** 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	22741-52
Fecha Resolución Recurso	4 DE JUNIO DE 2025
RECLAMO	271044 de 5 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	13 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	16 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIO DE-JESUS GIL RAMIREZ
Identificación del Peticionario	10067160
Matrícula No.	235754
Dirección para Notificación	CR 8 # 21- 53 PISO 3 APTO 2A PLAZA DE BOLIVAR

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. 22741-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22741 DE 14 DE MAYO DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 271044 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) MARIO DE-JESUS GIL RAMIREZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10067160 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 271044-52 de 5 DE MAYO 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. 235754 Ciclo 1, ubicada en la dirección CR 8 # 21- 59 APTO 2 A , Barrio PLAZA DE BOLIVAR en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-4.

Que el recurrente por escrito presentado el día 14 DE MAYO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el alto consumo facturado en abril de 2025, afirma que el consumo se incrementó en los últimos periodos para dos personas, así: al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho analizar la respuesta emitida mediante acto administrativo N° 271044-52 de 5 DE MAYO DE 2025, la cual fue declarada NO PROCEDENTE, porque se facturó el consumo en el período de ABRIL DE 2025, de acuerdo al registro del medidor, y en la visita técnica realizada con ocasión de la reclamación, el día 2 de mayo de 2025, se verificó el estado del medidor P2115MMRAL145924AA y se verificó la lectura, el cual registraba una lectura acumulada de 662 m3, instalaciones hidráulicas, acometida y el medidor se observaron en buen estado, sin fugas.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el periodo de Abril de 2025, (período objeto de reclamación N° 271044) efectivamente ha facturado el consumo registrado en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o*

usuario."

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **235754**, se le facturaron 25 m3 así:

Periodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	645 m3	620 m3	25 m3	25 m3	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

En el siguiente cuadro se puede apreciar el resumen de lecturas y el consumo facturado a la matricula reclamante en el período reclamado, el cual no superó el 65% sobre el consumo promedio del inmueble:

Resumen Lecturas		Arrastre un encabezado								
		Predio 235754		Dirección CR 8 # 21- 59 APTO 2 A			Num Medidor P2115MMRAL145924AA			
Servicio	Año	Mes	nActiv	Lect Act	Lect Ante	Consumo	Promed	Fec de lect	% des	Observación
ACUEDI	2025	Mayo	1	667	645	22	24	9/05/2025	-0,08	SIN OBSERVACION
ACUEDI	2025	Abril	1	645	620	25	23	8/04/2025	0,09	SIN OBSERVACION
ACUEDI	2025	Marzo	1	620	592	28	19	10/03/2025	0,47	SIN OBSERVACION
ACUEDI	2025	Febrero	1	592	570	22	19	7/02/2025	0,16	SIN OBSERVACION
ACUEDI	2025	Enero	1	570	548	22	18	9/01/2025	0,22	SIN OBSERVACION
ACUEDI	2024	Diciembre	1	548	525	23	16	9/12/2024	0,44	SIN OBSERVACION
ACUEDI	2024	Noviembre	1	525	503	22	16	8/11/2024	0,38	SIN OBSERVACION
ACUEDI	2024	Octubre	1	503	484	19	17	10/10/2024	0,12	SIN OBSERVACION
ACUEDI	2024	Septiembre	1	484	476	8	19	10/09/2024	-0,58	SIN OBSERVACION

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

En este orden de ideas observa esta dependencia que, la prestadora 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 periodo de ABRIL DE 2025, 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.

En consecuencia, este Departamento **confirma la decisión inicial** y el consumo facturado en el período de ABRIL DE 2025 no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado y las instalaciones hidráulicas no presentan fugas. Igualmente es pertinente aclarar que el incremento no constituyó desviación significativa del consumo, pues no supero el

65% del promedio, como lo establece la Resolución CRA 151 de 2001, por lo tanto, el consumo de este períodos no ha dado lugar a revisión previa. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de el.

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

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 O PRODUCCION FACTURADO.

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.

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.

PARAMETROS DE DESVIACION SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO - RESOLUCION

CRA 151 de 2.001.

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

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

-El (65%) para usuarios con un promedios de consumo menor a (40m3).

En mérito y estando facultado por la ley, el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por MARIO DE-JESUS GIL RAMIREZ y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE**, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 271044-52 de 5 DE MAYO DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: 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.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 4 DE JUNIO 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. 22737-52 de 4 DE JUNIO DE 2025.

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

Recurso No	22737-52
Fecha Resolución Recurso	4 DE JUNIO DE 2025
RECLAMO	270830 de 6 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	13 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	16 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	70284
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424 CAMBULOS

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 22737-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22737 DE 14 DE MAYO DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 270830 DE 14 DE ABRIL DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 16214686 actuando como mandatario del representante legal del centro comercial La Terraza P.H. interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 270830-52 de 6 DE MAYO 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. 70284 Ciclo 8, ubicada en la dirección AV CIRCUNVALAR # 4- 63 A.COMUN LA TERRAZA, Barrio CAMBULOS en el (los) periodo(s) facturados(s) 2024-12, 2025-01, 2025-2, 2025-3, 2025-4.

Que el recurrente por escrito 06625MAC1700R presentado el día 14 DE MAYO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque no se le accedió a sus pretensiones relacionadas con medición individual para el área comun, suspender la facturación al área común con el registro del totalizador, hasta que se le demuestre la imposibilidad de la medición individual, devolución de dineros cancelados por la matricula del área común, y otros... y radica escrito de recursos en el cual pretende lo siguiente:

CENTRO COMERCIAL LA TERRAZA - PROPIEDAD HORIZONTAL
MATRÍCULA No. 70284

PETICIÓN

Conforme a lo anterior, solicito respetuosamente:

- 1) REVOCAR la resolución o respuesta recurrida mediante el presente escrito, para acceder plenamente a las pretensiones de la reclamación; o cuando menos RESOLVER DE FONDO, o sea de manera concisa y congruente la problemática planteada.
- 2) No obligar el pago de la factura correspondiente al "macro" en virtud del artículo 155 de la Ley 142, o cuando menos no facturar el consumo calculado de manera que mientras se encuentren en trámite los recursos expida la factura sin cobro del consumo.
- 3) Y con fundamento en el artículo 80 del CPACA, cuando dice que *"La decisión resolverá todas las peticiones que hayan sido oportunamente planteadas y las que surjan con motivo del recurso"*, solicito ajustar la facturación al resultado real del cálculo o la promedio histórico; o a cero (0) si es del caso, por ser negativo tanto el resultado del cálculo como el promedio, y explicar cómo finalmente está determinando el consumo facturable, es decir, en el ejemplo expuesto, cómo convirtió los -7m³ calculados en diciembre/2024 a los 22 m³ facturados.

Este Departamento, al respecto se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

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

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

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

totalizadora pertenece a la administración o las áreas comunes.

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

Es pertinente aclarar al señor López, que la matrícula 70284, asignada al área común del EL CENTRO COMERCIAL LA TERRAZA P.H. corresponde a un cliente del sistema general o totalizador y nunca ha sido considerado o tratado como un cliente MULTIUSUARIO, al cual se le aplica la Resolución CRA 319 de 2005, para aquellas edificaciones antiguas donde no es posible realizar mediciones individuales por razones técnicas; es decir que solo cuentan con un medidor para todos las unidades independientes o locales comerciales, y por lo tanto solo se expide una factura para toda la edificación o piso respectivo, en ese caso el cliente EL CENTRO COMERCIAL LA TERRAZA P.H. cuenta con medición individual para los locales y el excedente del consumo se liquida para las zonas comunes, donde se encuentran los baños, posetas y redes locales del mall de comidas, y solo cuentan con una acometida principal para el inmueble. El sistema de facturación que se aplica actualmente a este predio es correcto, y se determina por las condiciones técnicas de la infraestructura hidráulica como fue diseñado el inmueble, la cual ha sido ratificada en las revisiones técnicas que la Empresa ha ejecutado.

Con ocasión de la reclamación, se desplazó personal técnico del área comercial a verificar las condiciones técnicas de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, al CENTRO COMERCIAL LA TERRAZA P.H. ubicado en la AV CIRCUNVALAR # 4- 63 Pereira el día 24 de abril de 2025, y se ratificó que cuenta con áreas comunes que no se pueden medir con un micromedidor y que el equipo de medida de la entrada garantiza el registro del consumo total que la Empresa entrega a mall de comidas llamado CENTRO COMERCIAL LA TERRAZA P.H. el cual consta de 7 matrículas activas, es decir, 7 establecimientos de comercio ubicados en este mall, cuentan con tanques de reserva, baños, poseta y redes locales. (en el reclamo se adjuntó la revisión o inspección técnica realizada para verificar las condiciones técnicas en la cual se ratifica que no es posible dejar sin función el totalizador y tampoco se puede proceder a medir el consumo de las zonas comunes con medición individual).

El señor López, es conocedor de la imposibilidad técnica de las propiedades horizontales y que las matrículas de las áreas comunes son solicitadas por el constructor y la Empresa las crea o activa para poder garantizar la medición de toda la P.H. y así determinar el precio de consumo de las áreas comunes de un edificio, centro comercial, conjunto residencial, o mall de comidas, pero insiste en conseguir clientes y brindar la asesoría jurídica, ofreciendo la idea de que el totalizador puede ser considerado de control y así no pagar el excedente que mensualmente puede resultar de la resta del consumo de las cuentas hijas y el registro del totalizador; e insiste en presentar oficios con pretensiones que la SSPD, no le ha reconocido, porque no se ajustan a Derecho, pretender que le midan las áreas comunes con un micromedidor en esta y otras propiedades horizontales, cuando sabe que tienen zonas donde no es posible medir con un micromedidor, es decir, tanques de reserva, redes locales, baños, cocinetas, shut de basuras y en muchos casos, zonas húmedas o llaves terminales para el aseo de la zona común.

Se le ratifica igualmente, que NO se accede a la solicitud de suspender la facturación del consumo generada al área común, por el registro del totalizador número 14026902, ni devolver la totalidad de lo pagado por la facturación con macromedición, porque su cobro es correcto porque solo así se puede determinar el consumo del área común, al existir imposibilidad técnica para medir el consumo de las redes locales, tanque de reserva, unidades sanitarias con fundamento en la normatividad vigente, y se da cabal aplicación al artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Porque el señor López, de manera ilegal y arbitraria pretende que el funcionario de la Empresa o de la SSPD encargado de atender el recurso de Apelación incurra en error, reconociendo derechos o reintegro de dineros que han sido facturados de forma legal y oportuna al área común al pretender que se le devuelva la totalidad de lo pagado por medio de la matrícula 70284 y que se le suspenda el cobro del consumo, estando debidamente probada la forma de la distribución de las redes hidráulicas del inmueble, desde la edificación, con su

proceder el señor Antonio López, puede incurrir en FRAUDE PROCESAL, delito consagrado en el Código Penal Colombiano.

Se adjunta conclusión de la revisión o inspección técnica realizada el 24/04/2025, por personal técnico del área comercial de la Empresa, firmado por un usuario del Centro Comercial la Terraza P.H.

CONCLUSIÓN TÉCNICA DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE PROPIEDADES HORIZONTALES		M-CO-GM-R03 Versión 1 Fecha: 28-06-2022
No. 5087300		
1.	Número de entradas del servicio de acueducto:	Número de matrícula de áreas comunes: 1
2.	Total de puntos de suministro visibles para las áreas comunes de la P.H.:	
3.	Puntos de circulación no visibles hidráulicos para áreas comunes de la P.H.:	Descripción: Longitud de la red interna, diámetro, longitud, material, vida útil de la Red. Es una Red en P.V.C con 150 MT de Aproximación
4.	Punto de circulación y suministro de agua existentes antes de los medidores individuales de las Unidades Privadas	
	Descripción	Longitud de red de acometida de cada Unidades Privadas en metros lineales medida desde la derivación de la red interna de la Propiedad Horizontal. Cada U.P. Esta Aproximadamente a 1 MT de distancia
		Cantidad total aproximada de longitud de redes de acometida de Unidad Privada antes de medidores individuales. la Suma Total de Todas las U.P Son 11 MT Aproximadamente
		Longitud de red hidráulica interna existente entre la red interna y la derivación a tanques de reserva subterráneos y/o aéreos (Capacidad y registros de mantenimiento). 3 MT Aproximadamente y se conecta a 2 Tanques de 2 mil litros y cada 6 meses se lavan

CONCLUSIÓN TÉCNICA DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE PROPIEDADES HORIZONTALES			M-CO-GM-R03 Versión 1 Fecha: 29-06-2022	
5.	Circulación de red contra incendios de la P.H.		Si	No <input checked="" type="checkbox"/>
	Número de Hidrantes, Diámetro de la red, Mantenimiento, evidencias, material fotográfico.			
	No tiene			
5.	Red de agua cruda: pruebas de cloro en sitio - suministro con agua de pozo - pruebas de laboratorio.			
	Resultado:			
	No tiene			
	Descripción			
	La red contra incendios se encuentra conectada a la red interna de la P.H.			
5.				
	No tiene.			
	En caso de que la red contra incendios no se encuentre conectada a la red interna de la P.H., indicar a que sistema de abastecimiento corresponde, efectuar y evidenciar pruebas.			
	Resultado:			
	No tiene.			
6.	La conexión de acueducto en el punto de instalación de los micromedidores cumple con los parámetros técnicos del código nacional de fontanería y el RAS 330 de 2017.	Si	No	
7.	Las conexiones de acueducto (acometidas de las Unidad Privada), ¿fueron ejecutadas por la Empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
8.	La Empresa ejecutó interventoría en la construcción de estas conexiones de acometidas:			<input checked="" type="checkbox"/>
9.	Conclusiones generales	POSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL O NO DE ÁREAS COMUNES Respuesta: <u>No es posible la medición Individual</u> Observaciones adicionales:		
Nombre de quien atendió la visita: <u>[Firma]</u> C.C: <u>1-7930264</u> Entidad: _____ Fecha: <u>04/24/2025</u> Nombre del Supervisor: _____				

En cuanto al consumo facturado en los últimos 5 periodos susceptibles de reclamación, dando aplicación al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, este Departamento, no accederá a modificar aunque se haya liquidado consumo promedio, porque el totalizador número 14026902 presentó submedición, y se requirió el cambio por la causal de avance tecnológico, mediante solicitud Número 4931521 del 11/02/2025, y se envió comunicación al inmueble informando la necesidad de la reposición, la cual fue recibida el día 22 de febrero de 2025.

Constancia de Notificación Personal de la matrícula 70284 y numero de solicitud 4931521:



Fecha: Febrero 22 - 2025

Nombre suscriptor y/o usuario que se notifica: Evelia Alup con Cédula de Ciudadanía N.º 2559372 expedida en _____

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira E.S.P. S.A.S., notificó al señor (a) _____ cambio de medidor y autoriza el correspondiente cambio a partir de este acto.

Recibió: Evelia Alup
Nombre: _____
Firma: _____

Notificó: David Obando
Nombre: _____
Firma: _____

C.C. N.º: 2559372

Autorizo si ☐ no ☐

El usuario de manera libre y voluntaria acepta la presente notificación y entiende sus deberes contractuales:

✓ JOAN ANDRES
3136198744

Se observa que al área común del CENTRO COMERCIAL LA TERRAZA P.H con matrícula No.70284, se le ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Consumo Mama	Consumo Hija	Diferencia	Consumo Facturado A.C	Observación
Abril	143 m3	171 m3	-28 m3	14 m3	El consumo del totalizador presenta irregularidad registro menos de los que consumieron las hijas (Submedición) (Art. 146-Ley 142/94).
Marzo	160 m3	179 m3	-19 m3	17 m3	El consumo del totalizador presenta irregularidad registro menos de los que consumieron las hijas (Submedición) (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	151 m3	172 m3	-21 m3	17 m3	El consumo del totalizador presenta irregularidad registro menos de los que consumieron las hijas (Submedición) (Art. 146-Ley 142/94)
Enero	220 m3	219 m3	1 m3	1 m3	Cobro por diferencia de lectura 146-Ley 142/94)
Diciembre	194 m3	201 m3	-7 m3	22 m3	El consumo del totalizador presenta irregularidad registro menos de los que consumieron las hijas (Submedición) (Art. 146-Ley 142/94)

No se modifica el cobro del consumo realizado por promedio histórico del área común, en los periodos de Diciembre/24, febrero, marzo y abril de 2025, porque actualmente el consumo

facturado a las 7 cuentas hijas ha sido superior al registro del totalizador número 14026902, y al evidenciar que no está cumpliendo su función de medición correctamente, es decir se presenta imposibilidad técnica de determinar el consumo total entregado al área común porque el equipo de medida no es garantía del correcto funcionamiento y se requiere el cambio por la causal de avance tecnológico y que el señor Antonio José López, presentó escrito informando que no esta de acuerdo que la Empresa cambie el medidor a costa de usuario, en este caso el Cliente Centro Comercial la Terraza P.H., desconociendo las obligaciones del Usuario y el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, en el cual se establece que pasado un periodo de facturación, de entregada la comunicación, se podrá realizar el cambio a costa del usuario y fue entregada el 22/02/2025.

En cuanto a la solicitud de suspender la facturación y no iniciar, adelantar, ni proseguir gestión de cobranza de los valores facturados y acumulados por la matrícula **70284**, la Empresa no accede a esta solicitud, porque no encontramos ninguna razón jurídica para abstenernos de realizar el cobro de los cargos fijos y el consumo a la matrícula del área común, liquidados con base el registro del totalizador, el cual nunca ha cumplido función de medidor de control, y es la única forma de medir el consumo total que la Empresa entrega a la propiedad horizontal, y no se inicia ni adelantara gestión de cobranza porque hasta la fecha la matrícula reclamante se encuentra al día en los pagos, por lo tanto, no se dió aplicación al artículo 155 de la Ley 142 de 1994, porque el representante legal del CENTRO COMERCIAL LA TERRAZA P.H., mensualmente ha cancelado el valor total de las facturas.

Por lo expuesto, este Departamento **CONFIRMA la decisión administrativa N° 270830-52 del 6 DE MAYO DE 2025, y NO ACCEDE a las pretensiones del escrito de recursos**, es decir, no revoca la decisión, porque se atendió de manera clara concisa, congruente y de fondo, lo cual no fue del agrado del señor Antonio José López, porqué él, desestima el informe o la inspección técnica que realiza el personal de la Empresa, en cual se ratifica o confirma la imposibilidad técnica de determinar el consumo del área común de la propiedad horizontal con un medidor de 1/2" que ni siquiera informa donde pretende que se le instale para garantizar la totalidad de la medición de esta área, porque técnicamente no es posible, pero vende su oferta comercial o asesoría jurídica a los administradores de las propiedades horizontales como algo legal y viable, y hasta la fecha no le ha prosperado ninguna solicitud al respecto, porque la SSPD, ha validado y verificado que el proceder de la Empresa respecto a los clientes del sistema general o totalizador es correcto, salvo inconsistencias en el cobro del consumo o desviaciones significativas.

No se accede a solicitud de no aplicar el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, sobre el consumo del totalizador facturado a la matrícula 70284, relacionada con garantizar el pago de las sumas que no son objeto de reclamación porque el usuario ha realizado el pago total de las facturas generadas mensualmente, encontrándose al día en sus pagos y por ende tampoco se ajusta a derecho de no cobrar consumo mientras se encuentre en trámite la reclamación, solicitud arbitraria para un prestador, porque la SSPD, una vez reciba el expediente, se tomará su tiempo para el análisis y decisión del recurso de apelación y la Empresa continuara prestando el servicio y cobrando el consumo de acuerdo al excedente que resulte, y una vez se realice el cambio del totalizador, se hará seguimiento al consumo de este inmueble para no continuar cobrando consumos promedios histórico del predio, sino sólo el excedente si llegara a resultar, de evidenciar que el consumo de las 7 cuentas hijas es igual al del totalizador no se podrá cobrar promedio, porque el consumo facturado debe ser igual al entregado en el totalizador y esto solo se podrá determinar cuando se cumpla un período completo del registro del nuevo totalizador. (de -7 que arrojó la diferencia en el período de diciembre/24 se liquidó consumo promedio propio o histórico de la matrícula reclamante es decir 22 m3 con fundamento en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994) Quedando así resuelto el recurso de reposición y concediendo subsidiariamente el de apelación.

En cuanto a las pruebas que solicita el señor López, se le informa que para tomar decisión respecto al sistema aplicable de facturación al área común del CENTRO COMERCIAL LA TERRAZA P.H., no son pertinentes para determinar la necesidad del totalizador en la acometida principal de la P.H. y los planos hidráulicos que desea revisar los debe solicitar al representante legal de la P.H. y no al prestador del servicio, igualmente ya no se encuentra disponible el estudio de factibilidad, ni los soportes presentados cuando se creó la matrícula del área común, pues hace más de 25 años que se autorizó la matrícula con un totalizador a la entrada y varias cuentas hijas con medición individual, y estos documentos hacen parte del archivo inactivo de la Empresa, lo importante es la forma actual de la distribución hidráulica, la cual se constató el 24/04/2025, por parte de la Empresa y ya se aclaró que este cliente, no es un multiusuario, sino un cliente del sistema general o totalizador y las normas relacionadas se han aplicado cabalmente desde que el Legislador lo ha establecido. La Empresa no las considera pertinentes ni conducentes y por tanto no accederá a ellas ya que esta prueba no tiene ninguna relación con el funcionamiento del sistema general o totalizador o un impacto que pueda cambiar lo establecido en el contrato de condiciones uniformes.

Señores de la SSPD, solicitamos como prueba para continuar con el recurso de apelación, que se requiera al señor Antonio Jose López Patiño, que acredite su legitimación frente al suscriptor actualizada, porque fuimos informados que el representante legal del CENTRO COMERCIAL LA TERRAZA P.H., que concedió el mandato al sr López, fue removido o cambiado y el documento que aportó al expediente tenía más de 3 meses de expedición, se adjunta la evidencia.



Pereira, 28 de enero de 2025.

Señor
JUAN CAMILO CADENA ZAPATA
1.112.789.353
800.182.393-1
Avenida Circunvalar No 4-63
3136198744
laterrazamali24@gmail.com
Pereira, Risaralda



No. 20250128-2828-I

ASUNTO: Respondiendo a: CENTRO COMERCIAL LA TERRAZA - 20250122-1613-I

Cordial saludo:

La Secretaría de Gobierno a través de la Dirección de Control Físico

CERTIFICA

Que de conformidad con la Resolución No. 2035 del 12 de Noviembre 1992 expedida por la Alcaldía del Municipio de Pereira se efectuó la inscripción de la persona jurídica denominada **"CENTRO COMERCIAL LA TERRAZA"- PROPIEDAD HORIZONTAL**.

Que a la fecha aparece como inscrito como representante legal de la citada persona jurídica, mediante resolución No. 4365 del 05 de Julio 2024, el señor **JUAN CAMILO CADENA ZAPATA**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.112.789.353 expedida en Cartago (Valle).

Que el reglamento de copropiedad del **"CENTRO COMERCIAL LA TERRAZA"-PROPIEDAD HORIZONTAL**. Ubicado en la Avenida Circunvalar No 4-63. Fue modificado de conformidad con lo establecido por la Ley 675 de 2001, mediante la escritura pública No. 2252 del 15

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

Ley 675 de 2001 Artículo 32, en su párrafo único establece:

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

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE**, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 270830-52 de 6 DE MAYO DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, haciéndose entrega de una copia del acto administrativo. En caso de que no sea posible la notificación personal de esta resolución, se procederá a la

notificación por aviso, conforme del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 4 DE JUNIO 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. 22739-52 de 4 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ DARY MORALES ROMERO** 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	22739-52
Fecha Resolución Recurso	4 DE JUNIO DE 2025
RECLAMO	270795 de 29 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	13 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	16 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUZ DARY MORALES ROMERO
Identificación del Peticionario	31255014
Matrícula No.	58099
Dirección para Notificación	CR 10 # 7- 60 COROCITO

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 22739-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22739 DE 14 DE MAYO DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 270795 DE 21 DE ABRIL DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) LUZ DARY MORALES ROMERO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 31255014 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 270795-52 de 29 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. 58099 Ciclo 1, ubicada en la dirección CR 10 # 7- 60 , Barrio COROCITO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-4 y 2025-5.

Que el recurrente por escrito presentado el día 14 DE MAYO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así:

Porque NO Estoy con el consumo facturado, somos 5 personas, en el
predio no he tenido ningún tipo de daño, le quise hacer una mesa.
Sustento este Recurso en las siguientes razones: tenemos, ya que no estamos
en la capacidad económica para cancelar

Este Departamento, al respecto se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho 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 1876 m3, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno, habitan 5 personas.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **58099**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	1884	1866	18	118	Consumo del período 18 m3

					más 100 m3 del consumo pendiente de marzo de 2025
Abril	1866 m3	1850 m3	16 m3	113 m3	consumo por diferencia más 97 m3 pendiente del periodo de marzo de 2025. (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	1849 m3	840 m3	1009 m3	12 m3	Consumo promedio de 12 m3 y se dejan pendientes 997 m3 mientras se realiza la investigación para determinar la causa (Art. 146-Ley 142/94)

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de marzo de 2024 el medidor avanzó 1009 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 12 m3, dejando pendiente por facturar 997 m3, para el periodo de abril de 2025 el medidor registro 16 m3 por diferencia de lectura más 97 m3 de consumo pendiente por facturar del periodo de marzo de 2025, para un total de 113 m3 facturados y en mayo el medidor avanzó 18 m3 y se adicionaron 100 m3 del consumo pendiente de marzo, **m3** lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

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 los periodos de **ABRIL Y MAYO DE 2025**, cobrando el consumo que registró el medidor en estos periodos equivalentes a 16 y 18 **m3**.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en los periodos de **ABRIL Y MAYO DE 2025**, 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.

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 O PRODUCCION FACTURADO**.

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.

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 periodo 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 periodos 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.

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.

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."

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."

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-976279** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-5	483	5	105	14004	294093	-280089
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-4	483	3	100	8403	280089	-271686
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-5	483	0	0	-1	-2	1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-4	483	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-5	483	5	105	10774	226258	-215484
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	483	3	100	6465	215484	-209019
AJUSTE A LA DECENA	2025-5	483	0	0	0	-4	4

AJUSTE A LA DECENA	2025-4	483	0	0	-5	-2	-3
-----------------------	--------	-----	---	---	----	----	----

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 LUZ DARY MORALES ROMERO en contra de la Resolución No. 270795-52 de 29 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. 58099 la suma de **-976279**. 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 4 DE JUNIO 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. 271335-52 de 4 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CLAUDIA MILENA DUQUE VILLEGAS** 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	271335-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	16 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	CLAUDIA MILENA DUQUE VILLEGAS
Matrícula No	1768019
Dirección para Notificación	AV DE.BELMONTE # 93- 10 AREA COMUNVILLA 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

Resolución No. 271335-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271335 de 15 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 15 DE MAYO DE 2025 la señora CLAUDIA MILENA DUQUE VILLEGAS identificado con C.C. No. 42127104, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271335 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1768019 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: AV DE.BELMONTE # 93- 10 AREA COMUN SERREZUELA APARTAMENTOS, Barrio VILLA OLIMPICA en el periodo facturado 2025-2.

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)

Este **CONJUNTO SERREZUELA APARTAMENTOS AREA COMUN** hace parte de los clientes del sistema general o totalizador de La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que comparten una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira no les entrega el agua por medio de una acometida individual a cada uno de ellos sino que el grupo se ha organizado internamente mediante el uso de una red propia de distribución interna de tal manera que Aguas y Aguas les entrega el agua a la entrada de dicha red utilizando para ello una sola acometida de diámetro adecuado para atender el consumo del grupo completo de usuarios internos.

La medición del consumo de estos grupos se hace utilizando un medidor en la acometida de entrada, el cual registra el consumo total del grupo y actualmente al interior del edificio, todas las unidades independientes tienen su medidor individual para registrar el consumo de cada uno.

En resumen, un cliente Multiusuarios o del sistema general o totalizador, comparten una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor el cual para estos casos se llama totalizador.

El consumo se debe facturar teniendo en cuenta el principio general que orienta la relación entre La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y sus clientes ya sean independientes o Multiusuarios es el de **“La facturación es igual al consumo”** o sea que la suma de los consumos facturados a un grupo de multiusuarios debe ser igual a la cantidad de agua suministrada al grupo a través de la acometida de entrada.

La medición del consumo de estos grupos se hace utilizando un medidor en la acometida de entrada, el cual registra el consumo total de las matrículas hijas y de las áreas comunes que existen al interior del conjunto, todas las unidades independientes, **cuentan con su medidor**

individual para registrar el consumo de cada uno, luego del total registrado por el Macromedidor se resta el consumo de las cuentas hijas (matrículas de cada local/apartamento), la diferencia entre ambas (MAMA E HIJA) da como resultado el consumo de las áreas comunes, lo cual es denominado como el sistema descontar y repartir, las áreas comunes las integran las redes hidráulicas que recorren cada piso, antes del medidor de cada apartamento, los tanques de reserva, las pocetas, los baños de la portería, salón social y de la oficina de administración cuando se tienen.

Por otro lado, es de aclarar que el CONJUNTO SERREZUELA APARTARTAMENTOS AREA COMUN se construyó bajo la **ley 142 de 1994** y sus decretos reglamentarios tales como 202 de 2000 y 229 de 2002, los cuales regulan la forma de la medición de éste tipo de Sistema Totalizador, incluida la CRA 151 de 2001, la Empresa mediante el Contrato de Condiciones Uniformes (Resolución 182 de 2004), adoptó el sistema de facturación general o totalizador, **donde cabe de manera plena EL PREDIO RECLAMANTE**, siendo necesario resaltar que la vinculación al servicio que presta la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por parte de la P.H. se realiza mediante un contrato de adhesión.

Así las cosas, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 4 DE JUNIO DE 2025 en la que participó la señora CLAUDIA MILENA DUQUE VILLEGAS como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO 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° 38738611 el cual registra una lectura acumulada de **359486 m3**. ***Estando en el conjunto Serrezuela se encuentra el macromedidor sin registrar, es decir que está frenado, se revisan las instalaciones como portería con su baño, cocineta el salón social con sus baños, lavamanos cocineta , turco, piscinas, duchas, 2 llaves terminales, 7 pocetas y el Shut de basuras donde no se detectan fugas, son 7 torres para 210 apartamentos todos con medidor.***

Ahora bien, para el periodo de **FEBRERO de 2025** se evidencia en los registros del totalizador que la Diferencia en el equipo de medida es menor que el consumo registrado para las matrículas hijas, situación que evidencia una inconsistencia en la información registrada que impide obtener el registro correcto de las áreas comunes, por lo tanto, se registró **CONSUMO 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.

Siendo así las cosas, y ante lo evidenciado en la visita técnica, se remite la información al Departamento de CPNT mediante la **OT 5162069**, para que se inicié el debido proceso para el cambio del totalizador, lo que ya instalado proporcionará el registro de los consumos correctos del Área común, de lo cual, se reitera que al identificar la inconsistencia presentada y al poder obtener el registro correcto para el predio con Matricula **Nro. 1768019**, que de requerirse, permitirá hacer los ajustes y modificaciones a los últimos 5 periodos reclamados y permitirá el registro correcto para el descontar y repartir del el CONJUNTO SERREZUELA APARTARTAMENTOS AREA COMUN.

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. 1768019** por la Empresa, respecto desde el Periodo de **FEBRERO de 2025, SON CORRECTOS**, por lo cual, **NO** se procederá por parte de este Departamento a reliquidar o modificar los consumos hasta que no esté registrada una medición correcta por el totalizador como base para realizar las modificaciones y ajustes solicitados, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

DECRETO 229 DE 2002

(...)

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

1.26. Multiusuarios. Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.” (...)

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

ARTÍCULO 2.3.1.1.1. Definiciones. Para efecto de lo dispuesto en el presente decreto,

Adóptense las siguientes definiciones:

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

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

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 CLAUDIA MILENA DUQUE VILLEGAS identificado con C.C. No. 42127104 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 CLAUDIA MILENA DUQUE VILLEGAS enviando citación a Dirección de Notificación:, AV DE.BELMONTE # 93- 10 AREA COMUN 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: CLAUDIA MILENA DUQUE VILLEGAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1768019 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 4 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271509-52 de 4 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GLORIA CECILIA ECHEVERRY** 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	271509-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	16 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	GLORIA CECILIA ECHEVERRY
Matrícula No	19609020
Dirección para Notificación	gloriaceciliaecheverryarroyave@gmail.comGUAYABAL ALTO

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. 271509-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271509 de 23 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 23 DE MAYO DE 2025 la señora GLORIA CECILIA ECHEVERRY identificado con C.C. No. 29160135, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271509 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19609020 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: CALLE 34 E 33-27 MZ 103 CS 9 , Barrio GUAYABAL ALTO en los periodos facturados 2025-3,2025-4,2025-5.

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 calificación.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 31 DE MAYO DE 2025 en la que participó la señora Gloria Cecilia como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C16LA276639AA el cual registra una lectura acumulada de 1431 m3. **Existe fuga por el agua stop del sanitario.** Se recomendó el arreglo.

Situación que evidencia la causal del incremento en el consumo del periodo reclamado.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **FEBRERO, MARZO Y ABRIL de 2025**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo es por la utilización de servicio, los hábitos de los ocupantes del predio, y a la fuga visible por el AGUA STOP DEL SANITARIO, en el Periodo de Febrero presentó una diferencia de **14 m³**, avanzó de **1351 m³ a 1365 m³**, en **Marzo avanzó 19 m3 de 1365 m3 a 1384 m3 y en Abril presento una diferencia de 18 m3 avanzó de 1384 m3 a 1402 m3** se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y en el equipo de medida.

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 **FEBRERO, MARZO Y ABRIL de 2025, es el adecuado y NO** será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por GLORIA CECILIA ECHEVERRY identificado con C.C. No. 29160135 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora GLORIA CECILIA ECHEVERRY enviando citación a Correo Electrónico:, gloriaceciliaecheverryarroyave@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GLORIA CECILIA ECHEVERRY la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19609020 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 4 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

**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. 271554-52 de 4 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	271554-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	16 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA DORALBA MARIN LOAIZA
Matrícula No	809004
Dirección para Notificación	MZ 43 C CS 18VILLA SANTANA INTERMEDIO

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. 271554-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271554 de 26 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 26 DE MAYO DE 2025 la señora MARIA DORALBA MARIN LOAIZA identificado con C.C. No. 24838166, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271554 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 809004 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 43 C CS 18 , Barrio VILLA SANTANA INTERMEDIO en el periodo facturado 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 calificación.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 31 DE MAYO DE 2025 en la que participó la señora Marisa Vellez como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C16LA276706AA el cual registra una lectura acumulada de 701 m3. Se revisó 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 **MAYO 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 **16 m3, avanzó de 677 a 693 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 **MAYO 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, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA DORALBA MARIN LOAIZA identificado con C.C. No. 24838166 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARIA DORALBA MARIN LOAIZA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 43 C CS 18 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA DORALBA MARIN LOAIZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 809004 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 4 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2553
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. 271552-52 de 4 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	271552-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	16 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	JAZMIN NATALIA RIAÑO OSPINA
Matrícula No	19622571
Dirección para Notificación	CL 17 E 36-33 MZ 72 CS 2EL REMANSO

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. 5149845

Resolución No. 271552-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271552 de 26 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 26 DE MAYO DE 2025 la señora JAZMIN NATALIA RIAÑO OSPINA identificado con C.C. No. 1088331295, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271552 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19622571 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: CL 17 E 36-33 MZ 72 CS 2 EL REMANSO SECTOR B Y C ETAPA I, Barrio EL REMANSO en los periodos facturados Marzo, Abril y Mayo 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 31 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° P1915MMRAL125292AA el cual registra una lectura acumulada de 695 m3. Con observacion: **"Se llama al teléfono de la usuaria la cual no contesta, visita predio se encuentra solo, se analiza medidor durante 5 minutos y este 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.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de MARZO, ABRIL Y MAYO 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.

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	Mayo	688	644	44	27
2025	Abril	644	601	43	19
2025	Marzo	601	569	32	13

En este orden de ideas 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 los periodos de **MARZO, ABRIL Y MAYO 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, numeral 2º: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente*

del nivel de uso

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JAZMIN NATALIA RIAÑO OSPINA identificado con C.C. No. 1088331295 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) JAZMIN NATALIA RIAÑO OSPINA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 17 E 36-33 MZ 72 CS 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: JAZMIN NATALIA RIAÑO OSPINA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19622571 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 4 DE JUNIO 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. 271530-52 de 4 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	271530-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	16 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	BLANCA LILIA GOMEZ
Matrícula No	1099183
Dirección para Notificación	MZ 16 CS 36VILLA SANTANA LAS BRISAS

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. 5149851

Resolución No. 271530-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271530 de 26 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 26 DE MAYO DE 2025 la señora BLANCA LILIA GOMEZ identificado con C.C. No. 51725459, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271530 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1099183 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 16 CS 36 , Barrio VILLA SANTANA LAS BRISAS en el periodo facturado de Mayo 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 31 DE MAYO DE 2025 en la que participó la señora Heidy Linares 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° C17LA110596AA el cual registra una lectura acumulada de 778 m3. Con observacion: **"Se reviso instalaciones y no existen fugas"**.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1099183**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	770 m3	752 m3	18 m3	38 m3	Cobro por diferencia de lectura: 18 m3 + 20 m3 acumulados = 38 m3 facturados (Art. 146-Ley 142/94) 11 m3 pendientes por cobrar
Marzo	735 m3	693 m3	42 m3	11 m3	Consumo por Promedio: 11 m3 (Art. 146-Ley 142/94) 31 m3 pendientes por cobrar

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación, en donde manifiestan que **"se cobran 20 mts pend del mes 3 y 18 mts del mes actual se revisó medidor normal y se encontró instalaciones en buen estado."** Cumpliendo de este modo con

el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

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. **1099183** Por la Empresa, respecto al período de **MAYO DE 2025, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 BLANCA LILIA GOMEZ identificado con C.C. No. 51725459 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) BLANCA LILIA GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 16 CS 36 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: BLANCA LILIA GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1099183 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 4 DE JUNIO 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. 271557-52 de 4 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CLARA INES MATURANA MURILLO** 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	271557-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	16 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	CLARA INES MATURANA MURILLO
Matrícula No	19622558
Dirección para Notificación	CL 16 E 36-33 MZ 73 CS 2EL REMANSO

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. 271557-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271557 de 26 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 26 DE MAYO DE 2025 la señora CLARA INES MATURANA MURILLO identificado con C.C. No. 25000151, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271557 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19622558 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: CL 16 E 36-33 MZ 73 CS 2 EL REMANSO SECTOR B Y C ETAPA I, Barrio EL REMANSO en el periodo facturado 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 calificación.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 31 DE MAYO DE 2025 en la que participó FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado . Se llama al teléfono de la usuaria, la cual manifiesta, que no está cerca del predio reclamante, se visita predio y se observa en terreno, que allí se encuentran niñas menores de edad, se observa que la acometida del predio, se encuentra directa.

Al revisar el histórico de lecturas se observa que durante el período objeto de reclamación, **Mayo de 2025** , la Empresa liquidó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, ante la imposibilidad técnica de determinar el consumo **DIRECTO**, lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 : *“La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario... Cuando por acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. (subrayado fuera de texto)*

Por lo tanto, **NO SE ACCEDE** a modificar el consumo facturado por promedio en el periodo de **Mayo de 2025**, pues se ha liquidado con fundamento en el artículo 146 de la Ley 142, los 20 m3 facturados son correctos y están acordes con el promedio histórico del predio y con el nivel de ocupamiento del inmueble teniendo en cuenta que

el consumo promedio mensual por persona oscila entre 5 a 7 m3.

Se generó orden de trabajo N° 5161845 al grupo de CPNT-MEDICIÓN para que se realice la instalación del equipo de medida de acuerdo al cronograma preestablecido por la empresa.

FUNDAMENTOS LEGALES

El Contrato de Condiciones Uniformes, de Aguas y Aguas de Pereira. **RESOLUCIÓN No.182** Mayo 7 de 2004 consagra:

CLAUSULA VIGESIMA TERCERA. IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN: Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así:

1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.

2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.

3. De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga, o una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato.”.”

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

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

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

cobrará el consumo medido.”

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por CLARA INES MATURANA MURILLO identificado con C.C. No. 25000151 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora CLARA INES MATURANA MURILLO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 16 E 36-33 MZ 73 CS 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: CLARA INES MATURANA MURILLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19622558 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 4 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'JA Alzate', written in a cursive style.

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2553
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. 271654-52 de 4 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **YULIETH STEFANIA AMEZQUITA 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:

Resolución No	271654-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	16 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	YULIETH STEFANIA AMEZQUITA LOAIZA
Matrícula No	19610903
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 1 PS 2SEC-C.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. 5154799

Resolución No. 271654-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271654 de 28 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 28 DE MAYO DE 2025 la señora YULIETH STEFANIA AMEZQUITA LOAIZA identificado con C.C. No. 1004734378, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 271654 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19610903 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 1 CS 1 PS 2 , Barrio SEC-C.CIUCAFE en el periodo facturado de Mayo 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 3 DE JUNIO 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° P1615MMRSA88386AA el cual registra una lectura acumulada de 1148 m3. Con observacion: **"Se llama al teléfono de la usuaria, la cual no contesta, se visita predio y se observa en terreno, que 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

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de MAYO 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 22 m3, avanzó de 1113 a 1135 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 **MAYO 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, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por YULIETH STEFANIA AMEZQUITA LOAIZA identificado con C.C. No. 1004734378 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) YULIETH STEFANIA AMEZQUITA LOAIZA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 1 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: YULIETH STEFANIA AMEZQUITA LOAIZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19610903 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 4 DE JUNIO 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. 271655-52 de 4 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MICHAEL STIVEN VILLADA** 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	271655-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	16 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	MICHAEL STIVEN VILLADA
Matrícula No	19612387
Dirección para Notificación	MZ 20 CS 20 PS 2SAMARIA 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. 271655-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271655 de 28 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 28 DE MAYO DE 2025 el señor MICHAEL STIVEN VILLADA identificado con C.C. No. 10025051, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271655 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19612387 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: MZ 20 CS 20 PS 2 , Barrio SAMARIA I en el periodo facturado 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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 4 DE JUNIO DE 2025 en la que participó el señor STIVEN VILLADA como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C16LA581617AA el cual registra una lectura acumulada de **1931 m3. *Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, anexo foto del medidor y la lectura actual, viven cuatro personas.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **MAYO de 2025** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **29 m³**, en el periodo de Mayo avanzó de **1887 m³** a **1916 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en el periodo reclamado, así:



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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 MICHAEL STIVEN VILLADA identificado con C.C. No. 10025051 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 MICHAEL STIVEN VILLADA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 20 CS 20 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: MICHAEL STIVEN VILLADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19612387 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.aquasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 4 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in dark ink, appearing to be a stylized 'G' followed by a flourish.

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271649-52 de 4 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA VICTORIA HERRERA POSADA** 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	271649-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	16 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA VICTORIA HERRERA POSADA
Matrícula No	1809276
Dirección para Notificación	MZ 29 CS 16EL REMANSO

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. 5154237

Resolución No. 271649-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271649 de 28 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 28 DE MAYO DE 2025 la señora MARIA VICTORIA HERRERA POSADA identificado con C.C. No. 42102019, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271649 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1809276 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 29 CS 16 , Barrio EL REMANSO en el periodo facturado de Mayo 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 31 DE MAYO DE 2025 en la que participó la señora María Victoria 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° P2115MMRAL142071AA el cual registra una lectura acumulada de 666 m3. Con observacion: **"Se reviso instalaciones y no existen fugas"**.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1809276**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	664 m3	586 m3	78 m3	114 m3	Cobro por diferencia de lectura: 78 m3 + 36 m3 acumulados = 114 m3 facturados (Art. 146-Ley 142/94) 54 m3 pendientes por cobrar
Abril	586 m3	475 m3	111 m3	27 m3	Consumo por Promedio: 27 m3 (Art. 146-Ley 142/94) 84 m3 pendientes por cobrar

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación, en donde manifiestan que **"Se cobran 36 m3 pendientes del mes 4 y se notifica el mes 5 por debido proceso. Se revisó y se encontró que la señora cancelo la válvula de entrada del**

sanitario porque estaba dañada mientras compra una buena. “Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 1809276
Radicado visita : 5124652
Fecha Atención : 16/05/2025, 11:51:50 AM
Nombre Propietario : MUNICIPIO DE PEREIRA
Dirección : MZ 29 CS 16
Barrio : EL REMANSO
Numero medidor : P2115MMRAL142071AA
Diametro medidor : 1/2 PULGADA
Tipo desviación : ALTO TERRENO 1
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 7 - 8 - 39900
Clase de uso : RESIDENCIAL
Promedio lectura : 30
Lectura actual : 664
Consumo actual : 78
Edad : 2

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL
Lectura del predio : 664
No. Habitantes : 4

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Observaciones : Se toma lectura ,nos atiende la dama María Victoria Herrera quien comenta que días atrás descubrió que tenía fuga el tanque del baño entonces de momento lo canceló mientras lo arregla y basea con valde mientras lo repara,

Telefono : 3044608514

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 30 90015128730

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

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 obligado 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. **1809276** Por la Empresa, respecto al período de **MAYO DE 2025, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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.”*

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2º: *el numeral 90.2 dispone que es posible*

incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIA VICTORIA HERRERA POSADA identificado con C.C. No. 42102019 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) MARIA VICTORIA HERRERA POSADA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 29 CS 16 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA VICTORIA HERRERA POSADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1809276 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 4 DE JUNIO 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. 271702-52 de 4 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JHON FREDDY DUQUE** 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	271702-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	16 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	JHON FREDDY DUQUE
Matrícula No	19576857
Dirección para Notificación	CR 38 B # 28 - 16 MZ 10 CS 24VILLA VERDE

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. 271702-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271702 de 29 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 29 DE MAYO DE 2025 el señor JHON FREDDY DUQUE identificado con C.C. No. 75158556, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271702 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19576857 Ciclo: 9 ubicada en: CR 38 B # 28 - 16 MZ 10 CS 24 PALMAR DE VILLA VERDE I ETAPA, Barrio VILLA VERDE en los periodos facturados 2025-5, 2025-4

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 3 DE JUNIO DE 2025 en la que participó la señora Lina Henao 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° P1415MMRSA60122AA el cual registra una lectura acumulada de 1129 m3. Hace 10 días, se ocupó el predio. Además, se revisó instalaciones y no existen fugas.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **ABRIL Y MAYO DE 2025** facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: "**MEDIDOR FRENADO**" y en la visita técnica, se verificó el estado del medidor y se reportó la lectura actual del medidor y se encontró registrando 1129 m3.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa en los periodos de **ABRIL Y MAYO DE 2025** es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se reliquidan los 13 m3 facturados, el cobro del cargo fijo es correcto.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-64432** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-5	421	0	0	-4	0	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-5	421	1	8	2155	17239	-15084
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	421	2	8	4310	17239	-12929
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-5	421	1	8	2801	22407	-19606
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-5	421	0	0	-4	0	-4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-4	421	2	8	5602	22407	-16805

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JHON FREDDY DUQUE identificado con C.C. No. 75158556 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor JHON FREDDY DUQUE enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 38 B # 28 - 16 MZ 10 CS 24 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JHON FREDDY DUQUE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19576857 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 4 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. Alzate', written in a cursive style.

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2553
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. 271679-52 de 4 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JULIO CESAR CRUZ BEJUMEDA** 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	271679-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	16 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	JULIO CESAR CRUZ BEJUMEDA
Matrícula No	1403583
Dirección para Notificación	MZ E CS 1URBANIZACION EL RECREO

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. 5157004

Resolución No. 271679-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271679 de 29 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 29 DE MAYO DE 2025 el señor JULIO CESAR CRUZ BEJUMEDA identificado con C.C. No. 1088248635, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271679 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1403583 Ciclo: 10 ubicada en: MZ E CS 1 , Barrio URBANIZACION EL RECREO en el periodo facturado de Mayo 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 liquidación del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 3 DE JUNIO DE 2025 en la que participó el señor Julio César como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° M1315MMCEL40682AA el cual registra una lectura acumulada de 2045 m3. **"Se observa en terreno que el consumo de marzo a abril, se cobro por promedio y este no fue descontado, se reviso instalaciones y no existen fugas"**.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa facturó consumo promedio **de 13 m3, en el periodo de abril** por la imposibilidad técnica de determinar el consumo, y en el periodo de Mayo de 2025, se reportó la lectura correcta, y el Grupo de Previa a la facturación, liquidó la diferencia total la cual fue de **27 m3**, desconociendo que era una lectura acumulada de dos periodos de facturación, (2039-2012 =27 m3).

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

En consecuencia, este Departamento procede a modificar el consumo del periodo

de MAYO DE 2025 de 27 a 14 m3, quedando así facturados los 27 m3 que avanzó el medidor entre Abril y Mayo de 2025. (13+14) acreditándose así el valor de los 13 m3 facturados de más.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-64420** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-5	480	0	0	-1	-4	3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-5	480	1	14	2801	39212	-36412
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-5	480	0	0	0	-1	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-5	480	1	14	2155	30168	-28013

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JULIO CESAR CRUZ BEJUMEDA identificado con C.C. No. 1088248635 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) JULIO CESAR CRUZ BEJUMEDA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ E CS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JULIO CESAR CRUZ BEJUMEDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1403583 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 4 DE JUNIO 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. 271663-52 de 4 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	271663-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	16 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	LORENA CASTAÑEDA
Matrícula No	206425
Dirección para Notificación	CL 26 # 7- 27 PS 2LAGO URIBE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 271663-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271663 de 29 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 29 DE MAYO DE 2025 la señora LORENA CASTAÑEDA identificado con C.C. No. 1013623911, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271663 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 206425 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 26 # 7- 27 PS 2 , Barrio LAGO URIBE en el periodo facturado 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 calificación.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 3 DE JUNIO DE 2025 en la que participó la señora Olga Arevalo Moreno 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° P1915MMRAL124218AA el cual registra una lectura acumulada de 550 m3. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor registra leve consumo con llaves cerradas.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **ABRIL Y MAYO 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 en Abril de 11 m3 avanzó 521 m3 a 532 m3 y Mayo registró un consumo 11 m3 avanzó de 532 m3 a 543 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.

Según las observaciones de la visita realizada donde se encontró el medidor girando levemente con llaves cerradas, se le recomienda realizar de manera particular revisión

con el servicio de geófono. Una vez detectada y reparada la fuga en el predio el usuario deberá esperar dos periodos de facturación después de realizadas las reparaciones para poder identificar el consumo promedio real del predio y determinar si la empresa efectuó un cobro superior o menor ya que al momento de esta reclamación no se evidencia una desviación significativa en los consumos del inmueble, si posiblemente el usuario evidencia que los consumos facturados si fueron superiores podrá solicitar mediante una nueva reclamación los consumos aquí reclamados y deberá aportar las pruebas de las reparaciones realizadas.

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para los periodos de **ABRIL Y MAYO 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 para los periodos de **ABRIL Y MAYO 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.

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LORENA CASTAÑEDA identificado con C.C. No. 1013623911 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora LORENA CASTAÑEDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 26 # 7- 27 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: LORENA CASTAÑEDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 206425 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 4 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2553
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. 271717-52 de 4 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARTHA LUCIA GALEANO** 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	271717-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	16 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARTHA LUCIA GALEANO
Matrícula No	268912
Dirección para Notificación	CR 15 BIS # 26- 53VILLA NOHEMY

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. 271717-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271717 de 30 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 30 DE MAYO DE 2025 la señora MARTHA LUCIA GALEANO identificado con C.C. No. 42051718, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271717 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 268912 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CR 15 BIS # 26- 53 , Barrio VILLA NOHEMY en el periodo facturado 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 calificación.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 4 DE JUNIO DE 2025 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL143259AA el cual registra una lectura acumulada de 291 m3. Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente, viven dos personas, medidor mide para predio vivienda y local tienda.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **MAYO 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 **7 m3, avanzó de 279 a 286 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 **MAYO 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, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARTHA LUCIA GALEANO identificado con C.C. No. 42051718 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los

considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARTHA LUCIA GALEANO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 BIS # 26- 53 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 LUCIA GALEANO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 268912 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 4 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2553
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. 271725-52 de 4 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAIM CORREA** 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	271725-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	16 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	JAIM CORREA
Matrícula No	1663251
Dirección para Notificación	AV 30AG # 73- 51 BLQ 5 LC 29URBANIZACION CANAVERAL 2

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 271725-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271725 de 30 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 30 DE MAYO DE 2025 el señor JAIM CORREA identificado con C.C. No. 10023683, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271725 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1663251 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: AV 30AG # 73- 51 BLQ 5 LC 29 , Barrio URBANIZACION CANAVERAL 2 en los periodos facturados 2025-4,2025-5.

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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 4 DE JUNIO DE 2025 en la que participó la señora Valentina Giraldo como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H24VA395738 el cual registra una lectura acumulada de **27 m³**. ***Existe fuga por el agua stop del sanitario, se recomendó el arreglo.*** Situación que evidencia la causal del incremento en el consumo de los periodos reclamados.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **ABRIL y MAYO de 2025**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y a la fuga externa porque ***EXISTE FUGA POR EL AGUA STOP DEL SANITARIO***, en el Periodo de Abril presentó una diferencia de **8 m³**, avanzó de **3 m³ a 11 m³**, en el Periodo de Mayo presentó una diferencia de **9 m³**, avanzó de **11 m³ a 20 m³**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y en el equipo de medida.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en los periodos de **ABRIL y MAYO de 2025**, **SON CORRECTOS** y **NO** serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario, actuando de conformidad a la **Ley 142 de 1994**.

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.

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JAIM CORREA identificado con C.C. No. 10023683 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor JAIM CORREA enviando citación a Dirección de Notificación:, AV 30AG # 73- 51 BLQ 5 LC 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: JAIM CORREA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1663251 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 4 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271726-52 de 4 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LIBIA ARIAS** 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	271726-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	16 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	LIBIA ARIAS
Matrícula No	1532373
Dirección para Notificación	CR 1 B # 28- 71 APTO 503SAN JUAN

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. 5158952

Resolución No. 271726-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271726 de 30 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 30 DE MAYO DE 2025 la señora LIBIA ARIAS identificado con C.C. No. 42055331, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271726 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1532373 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 1 B # 28- 71 APTO 503 , Barrio SAN JUAN en el periodo facturado 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 calificación).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 4 DE JUNIO DE 2025 en la que participó la señora Libia Arias como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C16LA178730AA el cual registra una lectura acumulada de 848 m3. "Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven dos personas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1532373**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	839 m3	825 m3	14 m3	14 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 **MAYO 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 **14 m3 avanzó de (839 m3 a 825 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 **MAYO DE 2025 ES CORRECTO** y no será objeto de modificación por parte de este departamento, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 LIBIA ARIAS identificado con C.C. No. 42055331 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LIBIA ARIAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 1 B # 28- 71 APTO 503 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: LIBIA ARIAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1532373 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 4 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271741-52 de 4 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	271741-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	16 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	NHORA HERRERA
Matrícula No	126490
Dirección para Notificación	CL 17 # 1A- 15SANTA TERESITA

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. 5160677

Resolución No. 271741-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271741 de 3 DE JUNIO 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 3 DE JUNIO DE 2025 la señora NHORA HERRERA identificado con C.C. No. 42050371, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 271741 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 126490 Ciclo: 3 ubicada en:CL 17 # 1A- 15 , Barrio SANTA TERESITA en el periodo facturado 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 liquidación del reclamo, calificación definitiva).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 4 DE JUNIO DE 2025 en la que participó la señora Marlene Bustamante como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° C16LA623620AA el cual registra una lectura acumulada de 935 m3. "Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven cuatro personas, predio recién habitado".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **126490**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	928 m3	927 m3	1 m3	7 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. C16LA623620AA, el cual registra una lectura acumulada de 935 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **mayo de 2025**, el lector reportó en el sistema la novedad de **"REVISAR MEDIDOR"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **7 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **mayo de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** al por diferencia de lectura.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-25958** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-5	414	1	7	-274	-1916	1642
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-5	414	1	7	2155	15084	-12929
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-5	414	1	7	2801	19606	-16805
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-5	414	1	7	-356	-2490	2134

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. **126490**, por la Empresa, respecto al período de **mayo de 2025**, **serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por NHORA HERRERA identificado con C.C. No. 42050371 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) NHORA HERRERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 17 # 1A- 15 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: NHORA HERRERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 126490 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.aquasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 4 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271742-52 de 4 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HECTOR FABIO OTALVARO GRAJALES** 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	271742-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	16 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	HECTOR FABIO OTALVARO GRAJALES
Matrícula No	1875749
Dirección para Notificación	CL 73 # 22 B- 05 PS 2CUBA

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 271742-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271742 de 3 DE JUNIO 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 3 DE JUNIO DE 2025 el señor HECTOR FABIO OTALVARO GRAJALES identificado con C.C. No. 16361218, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 271742 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1875749 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CL 73 # 22 B- 05 PS 2 , Barrio CUBA en el periodo facturado 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 calificación.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 4 DE JUNIO DE 2025 en la que participó la señora Claribel Sanchez 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° P1215MMCCA26339AA el cual registra una lectura acumulada de 2544 m3. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor no registra consumo con llaves cerradas, medidor está para cambio por cambio de tecnología.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de MAYO 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 de 25 m3 avanzó 2515 m3 a 2540 m3, 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 **MAYO 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, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por HECTOR FABIO OTALVARO GRAJALES identificado con C.C. No. 16361218 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los

considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor HECTOR FABIO OTALVARO GRAJALES enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 73 # 22 B- 05 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: HECTOR FABIO OTALVARO GRAJALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1875749 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 4 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2553
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. 271740-52 de 4 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANGELA CRISTINA MUNERA** 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	271740-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	16 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	ANGELA CRISTINA MUNERA
Matrícula No	494542
Dirección para Notificación	TRV 73 # 26 B- 49CUBA

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. 271740-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271740 de 3 DE JUNIO 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 3 DE JUNIO DE 2025 la señora ANGELA CRISTINA MUNERA identificado con C.C. No. 42149795, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271740 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 494542 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: TRV 73 # 26 B- 49 , Barrio CUBA en el periodo facturado 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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 4 DE JUNIO DE 2025 en la que participó la señora Angela Cristina Munera 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° P1515MMRSA70055AA el cual registra una lectura acumulada de **1651 m³**. ***Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor no registra consumo con llaves cerradas.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **MAYO de 2025** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **33 m³**, en el periodo de Mayo avanzó de **1602 m³** a **1635 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en la visita técnica, así:



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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: “En ningún caso proceden reclamaciones

contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos."

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 ANGELA CRISTINA MUNERA identificado con C.C. No. 42149795 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 ANGELA CRISTINA MUNERA enviando citación a Dirección de Notificación:, TRV 73 # 26 B- 49 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: ANGELA CRISTINA MUNERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 494542 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.aquasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 4 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271734-52 de 4 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA TERESA ROMERO** 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	271734-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	16 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA TERESA ROMERO
Matrícula No	1688936
Dirección para Notificación	MZ 13 CS 22 PS 2PERLA DEL SUR

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. 271734-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271734 de 3 DE JUNIO 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 3 DE JUNIO DE 2025 la señora MARIA TERESA ROMERO identificado con C.C. No. 42060706, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271734 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1688936 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 13 CS 22 PS 2 , Barrio PERLA DEL SUR en el periodo facturado de Mayo 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 cumplimiento No 393226061, 393226062, si fue realizada en la domiciliaria y/o acometida de la matrícula No 1688936, correspondiente al predio ubicado en la MZ 13 CS 22 PS 2, razón por la cual se le liquidó el valor del trabajo respectivo.

Una vez consultadas las intervenciones en Perla del Sur relacionadas con la queja de la usuaria le informo que está relacionada con el reclamo 271327:

En el predio con matrícula 1688936 (Mz 13 cs 22 Ps 2) se reparó acometida de acueducto con la orden de trabajo 5041490.


El reporte de fuga en el andén la realizó la usuaria del reclamo 271327 con el radicado 5041390. Al momento de la reparación se identificó que la red de acueducto se ubica del mismo lado de la Mz 11 Cs 53, no obstante, la reparación se realizó para la acometida de la Mz 13 cs 22 Ps 2.

La rotura en la vía sí está al frente del predio de la reclamante, por tanto, el cumplimiento de la orden 5041490 es válido.

Se anexa orden de trabajo y registro fotográfico.

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P		ORDEN DE TRABAJO	
SUBGERENCIA DE OPERACIONES		N. DE ORDEN	5041490
		IMPRESO EL:	28/04/2025 1:50:30 p. m.
		IMPRESO POR:	AGIRALDO
RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO			
310 - RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION			
CLASE - SUBCLASE : MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXION			
INFORMACIÓN DEL USUARIO		DATOS DEL MEDIDOR	
DIRECCIÓN: MZ 11 CS 53 PERLA DEL SUR (el daño es al frente)	TELÉFONO: 3206496381	NÚMERO:	
DIRECCIÓN DE AYUDA: Mz 13 Cs 22 Ps 2	MATRÍCULA: m: 1688936	MARCA:	
USUARIO: SOLEDAD ZAPATA PULGARIN	HORA: : am pm	LECTURA:	
FECHA DE SOLICITUD: 1/04/2025 1:18:53 p. m.	FECHA ATENDIDA: 28/04/25	CLASE:	
COBRO A USUARIO: SI ? <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Por que?	Geofono: <input type="checkbox"/> Compresor: <input type="checkbox"/>	DIÁMETRO:	TIPO:
OBSERVACIONES RADICACIÓN			
viene de la solicitud :5041390 - RV 10300: HERIBERTO GRISALES DUQUE. OBSERVACION RV. Daño en conexión están perjudicados necesitan hacer un andén (GEO: N APIQUE: N) OBS RAD1 10300: FUGA EN ANDÉN SOLEDAD ZAPATA PULGARIN TELEFONO :3206496381 MZ 11 CS 53 PERLA DEL SUR - SAN JOAQUIN -			
CÓDIGOS DE COSTO DIRECTO		DATOS DEL MEDIDOR INSTALADO	
TIPO DE VÍA	L1= 0 a 1 m. L2= >1 a 2 m. L3= >2 a 3 m. L4 > 3 m	NÚMERO:	
EN ZONA VERDE	1580300197 <input type="checkbox"/> 1580300198 <input type="checkbox"/> 1580300199 <input type="checkbox"/> 1580300181 <input type="checkbox"/>	MARCA:	
EN PAVIMENTO	1580300200 <input checked="" type="checkbox"/> 1580300201 <input type="checkbox"/> 1580300202 <input type="checkbox"/> 1580300182 <input type="checkbox"/>	LECTURA:	
EN ANDÉN SIN ACABADO	1580300203 <input type="checkbox"/> 1580300204 <input type="checkbox"/> 1580300205 <input type="checkbox"/> 1580300183 <input type="checkbox"/>	CLASE:	
EN CALZADA SIN PAVIMENTAR	1580300206 <input type="checkbox"/> 1580300207 <input type="checkbox"/> 1580300208 <input type="checkbox"/> 1580300184 <input type="checkbox"/>	DIÁMETRO:	TIPO:
PERFORACION TOPO MISIL			
Observaciones: Si la longitud es mayor a 3 metros, se debe hacer una acometida nueva y aplicar los recursos de L4		ESTICKER DEL MEDIDOR	
CÓDIGO	ACCESORIOS INSTALADOS	Rotura 5096283	
90000000	MEDIDOR 1/2" R160 PLASTICO POR CONSIGNACIÓN		
131020012	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 3/4"		
131020013	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 1"		
127030095	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLÁSTICA		
127030482	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR		
CÓDIGO	MANO DE OBRA DE ACTIVIDADES	CERTIFICACIÓN	
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACION MEDIDOR	Yo <u>ALBERTO RIVERA</u> notifico que en mi calidad de funcionario de	
1570300249	INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA DE PROTECCIÓN PARA MEDIDOR 1/2" Y 3/4"	cc. <u>10016712</u> Aguas y Aguas de Pereira, en ejercicio de mis funciones, y bajo asignación atendí la	
1570300250	INSTALACIÓN EN ANDÉN CAJA Y/O TAPA DE PROTECCIÓN	presente orden de trabajo No. <u>5041490</u> , bajo juramento afirmo que:	
1570300251	INSTALACIÓN LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2" Y 3/4"	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 <u>ALBERTO RIVERA</u>	Firma	
Nombre	Nombre:	Nombre:	
CC:			
OBSERVACIONES INSTALACIÓN			
se reparo acometida 1/2"			

CENTRAL DE OPERACIONES
VERIFICADO
Alberto



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

SUBGERENCIA DE OPERACIONES

RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO

N. DE ORDEN

5041490

IMPRESO EL:

28/04/2025 15:50:30 p. m.

IMPRESO POR:

AGRALADO

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	UNIDAD	SELECCIÓN	CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 3/4"	UNIDAD	SELECCIÓN
127030783	ACÚPLES MEDIDOR DE 1/2"	PAR		127030021	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 3/4"	UNID	
127031091	ACÚPLES PARA MEDIDOR DE 1/2" PLASTICO	PAR		127030819	ADAPTADOR MACHO POLIETILENO DE 25 MM x 1/2"	UNID	
127030785	ADAPTADOR HEMBRA 1/2"	UNID		127030040	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 25 MM 3/4"	UNID	
127030017	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	UNID		127030034	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/4"	UNID	
127030839	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 20 mm 1/2"	UNID		127030071	BUJE ROSCADO 3/4 X 1/2" PVC	UNID	
127030825	ADAPTADOR MACHO FFIASUD DE 1/2"	UNID		127030073	BUJE SOLDADO DE 1 X 3/4" PVC	UNID	
127030038	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		127030083	BUJE SOLDADO 3/4 X 1/2" PVC	UNID	
127030129	CODO GALVANIZADO DE 3/2 X 90	UNID		127030026	CODO PVC DE 3/4" X 45°	UNID	
127030201	CODO PVC DE 1/2 X 45	UNID		127030026	CODO PVC DE 3/4" X 90°	UNID	
127030152	CODO PVC DE 1/2 X 90°	UNID		127030220	COLLAR DE DERIVACIÓN 3/2 3/4"	UNID	
127030216	COLLAR DE DERIVACIÓN 110 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UNID		127030222	COLLAR DE DERIVACIÓN 4 X 3/4"	UNID	
127030219	COLLAR DE DERIVACIÓN 8 X 1/2"	UNID		127030224	COLLAR DE DERIVACIÓN DE 2 X 3/4"	UNID	
127030221	COLLAR DE DERIVACIÓN 2" X 1/2"	UNID		127030225	COLLAR DE DERIVACIÓN DE 6 X 3/4"	UNID	
127030223	COLLAR DE DERIVACIÓN 6 X 1/2"	UNID		127030229	SALPARGO HD DE 130 X 25 MM (4" X 3/4") PARA POLIETILENO	UNID	
127030226	COLLAR DE DERIVACIÓN PVC 2" X 1/2"	UNID		128020021	Llave de CONTENCIÓN 3/4"	UNID	
127030229	SOLANIN POLIETILENO DE 63 MM X 20 MM (1.2 X 1/2)	UNID		131020012	REDUCCION VOLUMETRICA DE 3/4"	UNID	
127030236	SALPARGO EN HD DE 48mm X 1 1/2" PARA POLIETILENO	UNID		131030033	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 8.5 CM	UNID	
127030287	SALPARGO EN HD DE 90 X 20 PARA POLIETILENO	UNID		127030398	REDUCCION BUSHING DE 3/4 X 1/2 GALVANIZADA	UNID	
127030304	SALPARGO HD 8 X 1/2	UNID		127030414	REDUCCION COPA DE 3/4" A 1/2"	UNID	
127030290	SALPARGO HD DE 103 X 20 MM (4" X 1/2") PARA POLIETILENO	UNID		127030440	TAPÓN ROSCADO DE 3/4" PVC	UNID	
127030308	SALPARGO HD DE 8 X 1/2"	UNID		127030548	TAPÓN SOLDADO DE 3/4" PVC	UNID	
127030292	SALPARGO HD 5 X 1/2" PARA PVC	UNID		127030524	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 3/4"	UNID	
127030305	SALPARGO HD DE 2 X 1/2"	UNID		127030565	TIE DE 3/4" PVC	UNID	
128020014	Llave de CONTENCIÓN 1/2"	UNID		127020033	TUBERIA POLIETILENO DE 25 MM	M	
131020056	MEDIDOR 1/2" VOLUMETRICO R180- PLASTICO	UNID		127030460	TUBERIA PRESION RDE 21 DE 3/4" PVC	M	
127030359	NIPLE GALVANIZADO 1/2 X 2.5 CM	UNID		127030460	UNION DRESER DE 3/4" PVC	UNID	
127030360	NIPLE GALVANIZADO 1/2 X 10 CM	UNID		127030460	UNION POLIETILENO DE 25 MM	UNID	
127031113	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm FALSAE	UNID		127030755	UNION PVC DE 3/4" PRESION	UNID	
127030451	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1/2"	UNID					
128020036	VALVULA DE CORTE DE 1/2"	UNID					
127030521	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1/2"	UNID					
127030218	TAPÓN HOMBRO DE 1/2" PVC	UNID					
127030544	TAPÓN SOLDADO DE 3/2" PVC	UNID					
127030881	TIE GALVANIZADA DE 1/2"	UNID					
127030822	TIE PVC DE 1/2"	UNID					
127020035	TUBERIA DE 16 mm PLENA - ROLLO por 100 M	M					
127020021	TUBERIA POLIETILENO DE 20MM PN 16 909	M					
127010088	TUBERIA PVC DE 1/2" RDE 13.5	M					
157040002	UNION TIE/UNION - ROLLO	ROLLO					
128020016	Llave de CONTENCIÓN 1 1/2"	UNID					
127030559	TIE DE 1 1/2" RDE1 PVC	UNID					
127030608	UNION DRESER DE 1/2" PVC	UNID					
127030608	UNION GALVANIZADA DE 1/2"	UNID					
127030743	UNION FN + AJO DE 1/2"	UNID					
127030747	UNION POLIETILENO DE 20 MM EN BRONCE	UNID					
127030751	UNION PVC DE 1/2" PRESION	UNID					
128020143	MEVOLA DE BIELLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" FALSAE	UNID					

LIQUIDACIÓN PARA ALMACEN OTROS ITEMS			
MATERIALES	UNIDADES	MEDIDAS	CANTIDAD
ARENA	POLVOSAS		
CEMENTO	BULTOS		

Ahora es de suma relevancia jurídica entender que las ejecuciones técnicas que realizan las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, obedecen a una relación contractual entre el suscriptor y/o usuario y **en casos donde se está desperdiciando un bien social esencial como el agua potable, el interés particular debe ceder ante el general**, de allí que la Empresa bajo la premisa de la buena fe de que trata el artículo 83 de la C.P de 1991 efectúa las reparaciones de daños que son reportados por usuarios determinados e indeterminados, pues es su responsabilidad cuidar el bien social que

presta, y mitigar en la mayoría de los escenarios posibles su mal uso, o desperdició, como fue en el caso en particular una fuga en la acometida en vía pública, **y el suscriptor y/o usuario es** el responsable de la reparación ejecutada en la acometida de acueducto de su vivienda, aunque no la haya reportado personalmente.

La siguiente es la relación de los materiales utilizados para la reparación de la acometida de acueducto incluyendo la ruptura y la reposición del pavimento y del andén de la vivienda con matrícula 1688936

Datos Radicación									
				Predio	1688936				
Proceso				RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION		Clase		MANTENIMIENTO CORRE	
Fecha radicación		1/04/2025 1:18:53 p. r		Vence		4/04/2025 1:18:53 p. r		Solicitante	0 0
Observaciones				RV 10300: HERIBERTO GRISALES DUQUE, OBSERVACION RV: Daño en conexión están perjudicados necesitar APIQUE:N) OBS RAD1 10300: FUGA EN ANDEN SOLEDAD ZAPATA PULGARIN TELEFONO . 3206496381 MZ 1 JOAQUIN					
Recursos tarea: (1001) COBROS CON IVA, Nro. radicación: 5041490									
Recurso	Nombre	Valor	Vir. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	%		
127030219	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 1/2"	22.491,30	0,016	1,00	20,00	4.498,26			
127031112	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PE.	34.306,35	0,024	1,00	20,00	6.861,27			
580300200	Reparacion Acometida de acueducto en Pavim	294.949,20	0,207	1,00	20,00	58.989,84			

Por lo expuesto anteriormente, este despacho considera correcto el cobro del cumplido N° 393226061, 393226062, por valor de \$422.096,22 más el IVA el cual asciende a \$80.198,28, 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 Mayo de 2025 relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matrícula No 1688936 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 MARIA TERESA ROMERO identificado con C.C. No. 42060706 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) MARIA TERESA ROMERO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 13 CS 22 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: MARIA TERESA ROMERO la cancelación de las sumas

pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1688936 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 4 DE JUNIO 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. 271752-52 de 4 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	271752-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	16 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	Heydy Patricia Romero Torres Heydy Patricia Romero Torres
Matrícula No	891465
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 27PANORAMA 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 integral, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 271752-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271752 de 3 DE JUNIO 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 3 DE JUNIO DE 2025 la señora Heydy Patricia Romero Torres Heydy Patricia Romero Torres identificado con C.C. No. 1002839964, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 271752 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 891465 Ciclo: 10 ubicada en:MZ 5 CS 27 , Barrio PANORAMA II en el periodo facturado 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, análisis, liquidación del reclamo y calificación definitiva.

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **Abril de 2025** el predio de matrícula **Nro. 891465** presentaba edad 2 de facturación **(el número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con servicio residencial.)** por valor de **\$ 75.682,00 pesos**, mediante la factura No.**58129477** con límite de pago el **21 de Mayo de 2025**.

En cuanto al cobro de la reconexión efectuada en la facturación del periodo de **MAYO DE 2025**, se le informa que la Empresa, generó el día 19 de MAYO de 2025 la orden de corte y el personal contratista del grupo de corte y reconexión visitó el inmueble el día 21/05/2025 a las 10:46 a.m. para ejecutar el corte del servicio por el retardo en el pago en la factura No **58129477 por el valor de \$77.682. correspondiente al período de ABRIL de 2025, presentando atraso en el pago de dos meses en mora** y la fecha límite de pago era **21 de MAYO 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. **58129477 por el valor de \$77.682. el día 21 de mayo de 2025 a las 1:36 pm**, 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.

Pero por inconsistencias en el sistema de información comercial, se facturó dos veces el concepto de reconexión por valor de \$ 130.962 es procedente, reliquidar uno de los cobros generados.

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	2025-5	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.*

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por Heydy Patricia Romero Torres Heydy Patricia Romero Torres identificado con C.C. No. 1002839964 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 a la señora Heydy Patricia Romero Torres Heydy Patricia Romero Torres enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 5 CS 27 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: Heydy Patricia Romero Torres Heydy Patricia Romero Torres la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 891465 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 4 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2553
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. 271781-52 de 4 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARTHA DE BORRERO** 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	271781-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	16 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARTHA DE BORRERO
Matrícula No	666586
Dirección para Notificación	VIA CERRITOSFINCAS GALICIA

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5160662

Resolución No. 271781-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271781 de 3 DE JUNIO 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 3 DE JUNIO DE 2025 la señora MARTHA DE BORRERO identificado con C.C. No. 38964405, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271781 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 666586 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: VIA CERRITOS EN LA CUERVA DESPUES DEL RESTAURANTE., Barrio FINCAS GALICIA en los periodos facturados 2025-5,2025-4.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **666586**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	3507 m3	3363 m3	144 m3	144 m3	Cobro por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	3363 m3	3330 m3	33 m3	33 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 **4 de junio de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario, **FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ**, "**Existe bomba de sanitario mala, se recomendó el arreglo, medidor, N. P1915MMRAL126559AA, lectura actual N. 3514 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. **666586**, por la Empresa, respecto al período de **abril y mayo de 2025**, **ES CORRECTO**, por presentarse en el predio **fuga externa en sanitario por bomba en mal estado**, que está generando incremento en consumo, por lo cual, no será objeto de modificación o reliquidación

alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 MARTHA DE BORRERO identificado con C.C. No. 38964405 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifiquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al

señor(a) MARTHA DE BORRERO enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA CERRITOS 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 DE BORRERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 666586 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 4 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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