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. 11149-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARGARITA MERY ARTEAGA ZAMBRAN** 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	**11149-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARGARITA MERY ARTEAGA ZAMBRAN
Matrícula No	1932961
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 6 PS 2VILLA ALBANIA

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.* 11149-52**

DEL 3 DE JUNIO DE 2025

SE CONCEDE PLAZO PARA LA REPOSICION DEL MEDIDOR POR LA CUASAL DE AVANCE TECNOLOGICO, SOLICITADO POR LA PROPIETARIA DEL PREDIO IDENTIFICADO CON LA MATRÍCULA No. 1932961

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

CONSIDERACIONES PREVIAS A LA DECISIÓN FINAL

En primera instancia es importante aclarar que el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza no solo para cumplir los indicadores normativos establecidos por las diferentes autoridades del sector, sino para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición, mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua, último de que no solo es responsable el prestador del servicio, sino todos aquellos que tenemos una relación con el servicio de agua potable, siendo justamente los usuarios finales una parte importante del referido ciclo.

El mejoramiento de la medición se cumple realizando diferentes actividades, dentro de las que se cuentan el análisis de información, la verificación de diferentes predios atendidos por la Empresa que pueden tener sus medidores frenados, servicios directos, o cuyos equipos se encuentran en obsolescencia o por fuera de parámetros normativos, para la última razón de cambio se hace un ejercicio de ponderación, entre la probabilidad que da la norma de realizar el cambio por exigencia mínima de parámetro técnico y el tiempo que llevan los instrumentos de medida instalados, todo ello, haciendo uso de la obligación existente de mantener un apropiado parque de medidores.

Ahora bien, debe tenerse en cuenta además de los parámetros anteriores, otras valoraciones positivas que trae el cambio del aparato de medición, sobre todo en el impacto ambiental:

- Se están reduciendo las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- Se está garantizando una potabilización menor cantidad de agua de la que la ciudad aparentemente demanda.
- Se está cumpliendo con los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exige la corporación ambiental CARDER.
- Se está garantizando adaptabilidad al cambio climático, porque en la posibilidad que se tenga un medidor que garantice correcta medicación se genera un impacto directo positivo en el ambiente.
- La Empresa está garantizando con este tipo de procedimientos mantener sus estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.

En ese orden, se hace necesario resaltar que, SI existe justificación sistémica integral para el cambio del medidor, la Empresa viene actuando dentro de los lineamientos normativos vigentes, en pro del derecho a

la correcta medición del consumo, dentro de varias disposiciones normativas se desprende el deber de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo establezca, siendo esas disposiciones entre otras los **Artículos 9, numeral 9.1** en concordancia **con el 144 de la Ley 142 de 1994.**

De otra parte, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.

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

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

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

CONSIDERACIONES PROPIAS DEL CASO EN CONCRETO O BAJO ESTUDIO.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, al hacer un análisis de nuestro Sistema de Información Comercial se encontró que por Avance tecnológico, el Departamento de medición generó la solicitud **Nro 4800495** el día 11/12/2024, para realizar el proceso del Cambio de Equipo de Medida, en el predio de matrícula **N° 1932961,** de lo cual, ante la solicitud presentadas por la señora MARGARITA MERY ARTEAGA, el día 13 de mayo, en la cual manifestó: AUN *NO ACEPTA EL CAMBIO DE MEDIDOR A RAZON DEL PISO DOS DEL PREDIO 1932961,* ***SOLICITA QUE SE LE OTORGUE UNA PRORROGA DE 4 MESES, PORQUE*** *VAN A AUTORIZAR EL CAMBIO DEL MEDIDOR DEL PISO UNO.*

Teniendo en cuenta, que la señora Margarita, solicita plazo de 4 meses, para proceder al cambio del medidor, se remitió mediante solicitud 5158275, del inmueble ubicado en MZ 1 CS 6 PS 2 , Barrio VILLA ALBANIA, quienes informan que: ***Cumpliendo con el debido proceso y los***

lineamientos de la Empresa , se reiniciara el proceso para el Cambio el Equipo de medida en el predio en el mes de octubre del año en curso, siendo este el plazo máximo permitido para dar espera al usuario.

Igualmente la usuaria puede adquirir el equipo de medida en el mercado, cumpliendo las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5 M3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, posteriormente presentarlo en la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su instalación y solo deberá asumir el costo de la instalación

Cabe anotar que, es necesario informar que el cambio trae consigo las ventajas que tiene para el usuario la actualización del medidor teniendo en cuenta que la Empresa ha actuado dentro de los lineamientos legales vigentes, en pro del derecho a la correcta medición del consumo del usuario para su posterior facturación, donde se deriva la obligación de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo exija, lo anterior, de acuerdo al **Artículo 9, numeral 9.1** en concordancia **con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994,** que predican lo siguiente:

> **"Artículo 9o.** ***DERECHO DE LOS USUARIOS.***
>
> ***9.1.*** *Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley."*

Respecto al cobro del mismo, la Empresa encuentra su fundamento en el entendido en que es una obligación del usuario reemplazarlos cuando la Empresa lo exija, y cuyos conceptos estarán a cargo del propietario, usuario o suscriptor del servicio, por lo cual, resulta a todas luces improcedente, de conformidad con los **artículos 135 y 144 de la Ley 142 de 1994**, que predican los siguiente:

> ***Ley 142 de 1994:***
>
> ***"ARTÍCULO 135. DE LA PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS.*** *La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión."*
>
> **"Artículo 144.-** ***de los medidores individuales****. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumento s necesarios para medir sus consumos, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*
>
> *No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada****; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite de terminar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.*** *Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor." (…)*

En consecuencia, SE ACCEDE A LA SOLICITUD DE LA SEÑORA MARGARITA, y se concede plazo de 4 meses para el cambio del medidor en la MZ 1 CS 6 PS 2 , Barrio VILLA ALBANIA por la causal de AVANCE TECNOLÓGICO.

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

RESUELVE:

Artículo 1°. Conforme a lo indicado tanto en la parte considerativa como legal de este escrito, dar por atendida la petición interpuesta por la señora MARGARITA MERY ARTEAGA

Artículo 2° Notificar personalmente el contenido de la presente decisión a la señora MARGARITA MERY ARTEAGA, 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.

Artículo 3°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, No se conceden recursos porque se accedió a la solicitud.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en *PEREIRA*, el *3 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. 11176-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **LEIDY JOHANA YEPES RIOS** 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	**11176-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	LEIDY JOHANA YEPES RIOS
Matrícula No	170704
Dirección para Notificación	CL 19 # 10- 29PLAZA DE BOLIVAR

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. 5136528

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 19 DE MAYO DE 2025, el señor(a) LEIDY JOHANA YEPES RIOS, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2025-3,2025-5,2025-4, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 20 DE MAYO DE 2025, y en tal revisión se detectó que el medidor AP1315MMCAF32601AA que pertenece al predio con matricula No 170704, tenía una lectura acumulada de 7472 M3, no esta ocupado, no hay aprovechamiento del servicio, se reliquida por desocupado, pero el medidor tiene orden pendiente para cambio, por la cuasal de avance tecnologico.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-117979** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 170704.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
3007	2025-5	414	0	0	-4	-3	-1
1590	2025-4	414	0	4	0	6576	-6576
3010	2025-5	414	0	0	-3	0	-3
1590	2025-5	414	0	5	0	8221	-8221
2500	2025-3	414	0	6	0	12929	-12929
2501	2025-3	414	0	6	0	16805	-16805
1590	2025-3	414	0	6	0	9865	-9865
1595	2025-5	414	0	5	0	6324	-6324
3007	2025-4	414	0	0	-4	-3	-1
2500	2025-4	414	0	4	0	8619	-8619
1595	2025-4	414	0	4	0	5060	-5060
2501	2025-4	414	0	4	0	11204	-11204
3007	2025-3	414	0	0	-4	-3	-2
1595	2025-3	414	0	6	0	7589	-7589
2500	2025-5	414	0	5	0	10774	-10774
2501	2025-5	414	0	5	0	14004	-14004

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 11210-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	**11210-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	NANCY DEL SOCORRO BATANCUR
Matrícula No	19608592
Dirección para Notificación	CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 6 CS 4GALICIA

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. 5154268

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 28 DE MAYO DE 2025, la señora NANCY DEL SOCORRO BATANCUR, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2025-2,2025-3,2025-4,2025-5, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 30 DE MAYO DE 2025, visita que fue atendida por Nancy Betancourt, y en tal revisión se detectó que el medidor P1515MMRSA80681AA que pertenece al predio con matricula No 19608592, tenía una lectura acumulada de **871 m3**, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodos **2025-2,2025-3,2025-4,2025-5,** por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, últimos que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelado elementos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-164417** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 19608592.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2025-2	486	0	3	0	6257	-6257
2501	2025-3	486	0	6	0	16805	-16805
2501	2025-5	486	0	6	0	16805	-16805
3010	2025-2	486	0	0	-4	0	-4
1590	2025-2	486	0	3	0	4776	-4776
1590	2025-4	486	0	6	0	9865	-9865
3007	2025-5	486	0	0	-4	0	-4
1595	2025-5	486	0	6	0	7589	-7589
2501	2025-2	486	0	3	0	8135	-8135
3007	2025-3	486	0	0	-4	-3	-2
1595	2025-2	486	0	3	0	3673	-3673
1595	2025-3	486	0	6	0	7589	-7589
1590	2025-3	486	0	6	0	9865	-9865

3007	2025-4	486	0	0	-4	-3	-2
1595	2025-4	486	0	6	0	7589	-7589
1590	2025-5	486	0	6	0	9865	-9865
2501	2025-4	486	0	6	0	16805	-16805
2500	2025-3	486	0	6	0	12929	-12929
2500	2025-4	486	0	6	0	12929	-12929
2500	2025-5	486	0	6	0	12929	-12929
67	2025-5	486	0	0	-3	-5	1

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **mlramos**
Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 11220-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	**11220-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	DOLLY DURAN SALAZAR
Matrícula No	613141
Dirección para Notificación	AV SANTANDER # 1- 01 APTO 302BERLIN

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.* 11220-52**

DEL 3 DE JUNIO DE 2025

SE RESUELVE SUSPENDER TEMPORALMENTE EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, ENTRE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P Y EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO DE LA MATRICULA* 613141 *, ASÍ COMO PROCEDER CON LA SUSPENSION DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) DEL REFERIDO INMUEBLE.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS A LA DECISIÓN FINAL

En atención a su escrito de Trámite Unilateral **Nro. 11220,** radicado el **día 30 de mayo de 2025**, mediante el cual no autoriza el cambio del medidor, al respecto, nos permitimos precisar lo siguiente:

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

Mediante solicitud N° **4841183,** del Grupo de Medición, se inicia proceso de la reposición del equipo de medida en el predio de matrícula **N° 613141, el día 27 de diciembre de 2024** por CAMBIO DE TECNOLOGIA por AVANCE TECNOLOGICO.

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

De acuerdo con lo anterior, es claro que la matrícula **Nro. 613141,** se encuentra activa, por lo cual, al tener el aparato de medida **Nro. P1315MMCEL35611AA,** Marca COLTAVIRA, instalado en el predio el día 15 de febrero del 2014, situación actual que no garantiza para las partes el

derecho a la Lectura y su correspondiente facturación de conformidad con el **Artículo 146 de la Ley 142 de 1994,** por lo cual, se hace necesario la reposición del aparato de medida por uno que cuente con la autorización de la Empresa y que esté de acuerdo con sus calidades y requerimientos técnicos actuales, considerando entonces que la Empresa ha actuado dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

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

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

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

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

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

A manera de información, se le comunica al usuario que costo del cambio del medidor lo

asume el, ya sea que lo adquiera de la Empresa o lo consiga de manera particular bajo las condiciones que menciona la Empresa en la carta anexa al final de la resolución tiene las dos opciones, no la Empresa, por lo anteriormente expuesto debe de permitir el cambio del aparato de medida, amparado bajo el, "**Art 144*. de la ley 142 de 1994, De los medidores individuales.*** Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente. La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselas. No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. Sin embargo, en cuanto se refiere al transporte y distribución de gas, los contratos pueden reservar a las empresas, por razones de seguridad comprobables, la calibración y mantenimiento de los medidores".

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

PEREIRA, 27/12/2024 5:20:29 p. m.

Señor: DOLLY RURAN DE HENAO
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: AV SANTANDER # 1- 01 APTO 302 BERLIN
Dirección de ayuda:
Matrícula: 613141 Nro. Solicitud: 4841183 Diámetro: 1/2" Medidor: P1315MMCEL35611AA
Clase: C Lectura: 407

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

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

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

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

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

Cordialmente,

LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

Artículo 144. De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios

para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

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

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

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

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

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

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

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

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

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

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

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

Se debe tener en cuenta, que La Empresa analiza el incumplimiento por parte el usuario y/o suscriptor del contrato de condiciones uniformes en concordancia con la ley 142 de 1994,

incumplimiento determinado en no permitir el cambio del equipo de medida, se analiza si me está impidiendo la ejecución del contrato, teniendo como consecuencia la suspensión del servicio, pero garantizando al usuario el debido proceso.

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

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

ARTÍCULO 87. FIRMEZA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS.

Los actos administrativos quedarán en firme:

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

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 613141 ubicado en AV SANTANDER # 1- 01 APTO 302, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

Artículo 4º. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

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

terminación del Contrato.

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en *PEREIRA*, el *3 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. 22752-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

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

Recurso No	**22752-52**
Fecha Resolución Recurso	3 DE JUNIO DE 2025
RECLAMO	271215 de 19 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	DANIEL MUÑOZ
Identificación del Peticionario	1006321203
Matrícula No.	1636018
Dirección para Notificación	CL 21 B # 17 B- 03 APTO 0 LORENA 2

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. 22752-52

DE: 3 DE JUNIO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22752 DE 21 DE MAYO DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 271215 DE 30 DE ABRIL DE 2025**

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

CONSIDERANDO:

Que el señor DANIEL MUÑOZ, identificado con cédula de ciudadanía No. 1006321203 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 271215-52 de 19 DE MAYO DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula No. 1636018 Ciclo 4, ubicada en la dirección CL 21 B # 17 B- 03 APTO 0 , Barrio LORENA 2 en el periodo facturado 2025-4.

Que el recurrente por escrito presentado el día 21 DE MAYO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando *USUARIO INCONFORME CON EL COBRO DE LA LLAVE DE PASO YA QUE SE HIZO CON UN PLOMERO INDEPENDIENTE QUE SUMINISTRO LOS MATERIALES, EL USUARIO REQUIERE COPIA DE LA ORDEN CON LA QUE SE INSTALO LA LLAVE Y SE LE ESTA COBRANDO EN LA FACTURA, YA QUE ESTA INCONFORME YA QUE LA EMPRESA NO REALIZO EL TRABAJO.*

Porque el trabajo me lo realizo un plomero particular luego de esto me aparece un cobro de una instalacion de llave que no autorice y en la cual no estuve presente.

Sustento este Recurso en las siguientes razones: No acepto el cobro ya que el arreglo se hizo particular y cuando la empresa fue el daño estaba solucionado

Anexo los siguientes documentos Orden de trabajo, la cual no esta firmada por mí.

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación 271215-52, en la cual se le informó lo siguiente:

> *Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 2 de mayo dfe 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° P1515MMRSA80049AA el cual registra una lectura acumulada de **435 m3**.*
> ***SE OBSERVA QUE LA ACOMETIDA CUENTA CON DOS LLAVES DE PASO UNA SOBRE EL JARDÍN Y LA OTRA CON EL MEDIDOR, SOLICITA EL USUARIO QUE SE LE INSTALÉ MÁS PROFUNDA LA ACOMETIDA YA SE SE ENCUENTRA SOBRE LA TIERRA SIN PROFUNDIDAD.***

*Ahora bien, de acuerdo a lo solicitado se evidencia el registro de los cobros generados a la matricula **N° 1636018** son por **INSTALACIÒN DOMICILIARIA e IVA** cobros ejecutados con los cumplidos Nro. 392962019 y Nro. 392962018 respectivamente, con un valor total de **$ 91.270,83 pesos,** de lo cual, la instalación Domiciliaria e IVA fueron diferidos a 6 meses, de las cuales ya se ha facturado 1 cuotas más el total del IVA, se comparte la información de dicho cobro, valor, cantidades, impuestos y cuotas.*

Primer Nombre
Segundo Nombre
Primer Apellido
Segundo Apellido
Num. Integración: 0

Nombre Predio: NINFA SOL SALAZAR OROZCO
Nit Predio
E-Mail
Barrio: LORENA 2 - CENTRO
Act Econ: VIVIENDA FAMILIAR

Dirección: CL 21 B # 17 B- 03 APTO 0
Cédula Predio
Dirección Ayuda
Ciclo: CICLOS 4 Ruta: RUTA
Sector Hidraúlico: 2.15-PROVIDENCIA

Resumen | Otros cobros

Diferidos | Duplicados

Servicio

Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Valor	Valor cuota	Saldo	Saldo capital	Num. cuotas	Num. cuotas aplicac
Servicio : ACUEDUCTO												
392962019	INST.DOM ACUEDUCTO	10/04/2025	DIFER	VIGENTE	2025	Marzo	$ 76.698,18	$ 13.120,67	$ 52.482,69	$ 51.513,21	6	2
392962018	IVA	10/04/2025	DIFER	CANCELAD	2025	Marzo	$ 14.572,65	$ 14.572,65	$ 0,00	$ 0,00	1	1
							$ 91.270,83		$ 52.482,69			

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

Nombre Predio: NINFA SOL SALAZAR OROZCO
Nit Predio
E-Mail
Barrio: LORENA 2 - CENTRO
Act Econ: VIVIENDA FAMILIAR

Dirección: CL 21 B # 17 B- 03 APTO 0
Cédula Predio
Dirección Ayuda
Ciclo: CICLOS 4 Ruta: RUTA 6
Sector Hidraúlico: 2.15-PROVIDENCIA

Num Medidor: P1515MMRSA8
Consecutivo: 81350
Clase Uso: RESID--EST 5
Estrato: Estrato 5
Num. Anterior: 0

Detalle del cobro

Predio: 1636018 Consecutivo: 392962019

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2025	Mayo	58243998	$ 13.120,67	$ 481,15	$ 12.639,53	$ 51.513,21
2025	Abril	58064311	$ 13.120,67	$ 575,24	$ 12.545,44	$ 64.152,74

Recursos BPM

Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
12703002	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	3.274,05	0,002	1,00	20,00	654,81	19,00	746,48	4.675,34
12802014	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA	32.882,85	0,023	1,00	20,00	6.576,57	19,00	7.497,29	46.956,71
15703002	INSTALACION DE LLAVE DE PASO 1/2"	27.758,25	0,020	1,00	20,00	5.551,65	19,00	6.328,88	39.638,78
									91.270,83

*De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro que el procedimiento de Instalación Domiciliaria en referencia a lo que se requirió por mantenimiento correctivo por cambio de la llave de paso, y los trabajos realizados con los elementos requeridos para realizar este proceso en el predio reclamante **No. 1636018** que es de propiedad del usuario, es decir, los costos deben ser asumidos por el propietario, en los términos de los **artículos 2.3.1.3.2.3.17 y ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015.***

De lo cual se adjunta la Orden de trabajo solicitada, con la respectiva firma del funcionario que la realizó, así:

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

ORDEN DE TRABAJO	
N. DE ORDEN	4911234
IMPRESO EL:	31/01/2025 10:57:13 a. m.
IMPRESO POR:	CDGALLEGO

310 - RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION

CLASE - SUBCLASE : MANTENIMIENTO PREVENTIVO - REPARACION DE FUGA NO VISIBLE

INFORMACIÓN DEL USUARIO

DIRECCIÓN: Calle 2: # 17b-03 CENTENARIO APT 0
TELÉFONO:
DIRECCIÓN DE AYUDA: Lorena 2
USUARIO: CPT
FECHA DE SOLICITUD: 31/01/2025 10:53:55 a. m. | FECHA ATENDIDA: 01-02/25
MATRÍCULA: 0 1636018
HORA: _____ am pm
COBRO A USUARIO: SI ☒ NO ☐ ?, Por que?
Geofono: ☐ Compresor: ☐

DATOS DEL MEDIDOR

NÚMERO: P15B MMRSA 80049
MARCA: Altair
LECTURA: 412
CLASE: R160
DIÁMETRO: 1/2
TIPO:

OBSERVACIONES RADICACIÓN

MANTENIMIENTO PREVENTIVO - REPARACION DE FUGA NO VISIBLE - Orden de referencia 4914826, Sector 2 13 Consecutivo F7 Observación Fuga en acometida - NOMBRE: CPT -

CÓDIGOS DE COSTO DIRECTO

TIPO DE VÍA	L1= 0 a 1 m.	L2= >1 a 2 m	L3= >2 a 3 m	L4 > 3 m
EN ZONA VERDE	1580300197 ☐	1580300198 ☐	1580300199 ☐	1580300181 ☐
EN PAVIMENTO	1580300200 ☐	1580300201 ☐	1580300202 ☐	1580300182 ☐
EN ANDÉN SIN ACABADO	1580300203 ☐	1580300204 ☐	1580300205 ☐	1580300183 ☐
EN CALZADA SIN PAVIMENTAR	1580300206 ☐	1580300207 ☐	1580300208 ☐	1580300184 ☐
PERFORACION TIPO MISIL				1570301315 ☐

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

CÓDIGO	ACCESORIOS INSTALADOS	UNIDAD	CANTIDAD
90000000	MEDIDOR 1/2" R160 PLÁSTICO POR CONSIGNACIÓN	UND	
1310020012	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 3/4"	UND	
1310020013	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 1"	UND	
1270300995	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLÁSTICA	UND	
1270300482	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR	UND	

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

DATOS DEL MEDIDOR INSTALADO

NÚMERO:	
MARCA:	
LECTURA:	
CLASE:	
DIÁMETRO:	TIPO:

ESTICKER DEL MEDIDOR

CERTIFICACIÓN

Yo Yordany Herrera C con cc 1088268115 notifico que en mi calidad de funcionario de Aguas y Aguas de Pereira, en ejercicio de mis funciones, y bajo asignación atendí la presente orden de trabajo No. 4911234, bajo juramento afirmo que:
☒ El usuario no se encontraba presente en el predio para la firma del recibo a satisfacción de la orden de trabajo después de la respectiva instalación.
☐ El usuario se niega a firmar la orden de trabajo.

USUARIO	INSTALADOR	SUPERVISOR
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre:	Nombre:
CC:		

OBSERVACIONES INSTALACIÓN

Se reparo acometida y se instalo llave

CENTRAL DE OPERACIONES FILTRADA

CENTRAL DE OPERACIONES VERIFICADO

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

ORDEN DE TRABAJO	
N. DE ORDEN	4911234
IMPRESO EL:	31/01/2025 10:57:13 a. m.
IMPRESO POR:	CDGALLEGO

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	UNIDAD	SELECCIÓN
127030783	ACOPLES MEDIDOR DE 1/2"	PAR	
127031091	ACOPLES PARA MEDIDOR DE 1/2" PLASTICO	PAR	
127030792	ADAPTADOR HEMBRA PF 1/2"	UND	
127030017	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	UND	
127030039	ADAPTADOR MACHO METÁLICO POLIETILENO 20 mm 1/2"	UND	
127030025	ADAPTADOR MACHO PF 1/2 DE 1/2"	UND	
127030030	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UND	
127030129	CODO GALVANIZADO DE 1/2 X 90	UND	
127030201	CODO PVC DE 1/2X 45	UND	
127030192	CODO PVC DE 1/2" X 90°	UND	
127030254	COLLAR DE DERIVACIÓN 110 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030219	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 1/2"	UND	
127030221	COLLAR DE DERIVACIÓN 4" X 1/2"	UND	
127030223	COLLAR DE DERIVACIÓN 6 X 1/2"	UND	
127030226	COLLAR DE DERIVACIÓN PVC 2" X 1/2"	UND	
127030225	COLLARÍN POLIETILENO DE 63 MM X 20 MM (2X 1/2)	UND	
127030286	GALAPAGO EN HC DE 63mm X 1/2" PARA POLIETILENO	UND	
127030281	GALAPAGO EN HC DE 90 X 20 PARA POLIETILENO	UND	
127031064	GALAPAGO HD 4 X 1/2	UND	
127030296	GALAPAGO HD DI 110 X 10 MM (4" X 1/2") PARA POLIETILENO	UND	
127030308	GALAPAGO HD DI 6 X 1/2"	UND	
127030292	GALAPAGO HF 3 X 1/2" PARA PVC	UND	
127030305	GALAPAGO HF DE 2 X 1/2"	UND	
128020014	LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2"	UND	
131020054	MEDIDOR 1/2" VOLUMÉTRICO R160 - PLÁSTICO	UND	
127030359	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2 X 5 CM	UND	
127030369	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2" X 10 CM	UND	
127031112	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PEALPE	UND	
127030451	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1/2"	UND	
128020036	VALVULA DE CORTE DE 3/2"	UND	
127030521	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1/2	UND	
127030536	TAPÓN ROSCADO DE 1/2" PVC	UND	
127030544	TAPÓN SOLDADO DE 1/2 PVC	UND	
127030581	TEE GALVANIZADA DE 1/2	UND	
127030622	TEE PVC DE 1/2"	UND	
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 M	M	
127020021	TUBERIA POLIETILENO DE 20MM PN 16 RD9	M	
127010088	TUBERIA PVC DE 1/2" RDE 13.5	M	
1570400002	CINTA TEFLÓN - ROLLO	ROLLO	
128020016	LLAVE DE CONTENCIÓN DE 1 1/2"	UND	
127030559	TEE DE 1 1/2" RD21 PVC	UND	
127030686	UNIÓN DRESSER DE 1/2" PVC	UND	
127030698	UNIÓN GALVANIZADA DE ½	UND	
127030743	UNION PF + AUD DE 1/2	UND	
127030747	UNION POLIETILENO DE 20 MM EN BRONCE	UND	
127030751	UNIÓN PVC DE 1/2" PRESIÓN	UND	
128020143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE	UND	

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 3/4"	UNIDAD	SELECCIÓN
127030021	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 3/4"	UND	
127030819	ADAPTADOR MACHO POLIETILENO DE 25 MM x 1/2	UND	
127030040	ADAPTADOR MACHO METÁLICO POLIETILENO 25 MM X3/4"	UND	
127030034	ADAPTADOR MACHO PVC DE 3/4"	UND	
127030071	BUJE ROSCADO 3/4 X1/2" PVC	UND	
127030073	BUJE SOLDADO DE 1 ½" PVC	UND	
127030083	BUJE SOLDADO 3/4 X1/2 PVC	UND	
127030205	CODO PVC DE 3/4" X 45°	UND	
127030206	CODO PVC DE 3/4" X 90°	UND	
127030220	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X3/4"	UND	
127030222	COLLAR DE DERIVACIÓN 4 X3/4"	UND	
127030224	COLLAR DE DERIVACIÓN DE 2 X 3/4"	UND	
127030225	COLLAR DE DERIVACIÓN DE3 X 3/4"	UND	
127030289	GALAPAGO HD DE 110 X 25 MM (4" X 3/4") PARA POLIETIENO	UND	
128020621	LLAVE DE CONTENCIÓN 3/4	UND	
131020612	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 3/4"	UND	
127030363	NIPLE GALVANIZADO DE 3/4 X 5 CM	UND	
127030398	REDUCCIÓN BUSHING DE 3/4 X 1/2 GALVANIZADA	UND	
127030434	REDUCCIÓN COPA DE 3/4" a 1/2"	UND	
127030540	TAPÓN ROSCADO DE 3/4 PVC	UND	
127030548	TAPÓN SOLDADO DE 3/4" PVC	UND	
127030524	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1/4"	UND	
127030565	TEE DE 3/4" PVC	UND	
127020623	TUBERIA POLIETILENO DE 25 MM	M	
127020680	TUBERIA PRESION RDE 21 DE 3/4 " PVC	M	
127030690	UNIÓN DRESSER DE 3/4" PVC	UND	
127030745	UNION POLIETILENO DE 25 MM	UND	
127030755	UNIÓN PVC DE 3/4" PRESIÓN	UND	

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1"	UNIDAD	SELECCIÓN
127030780	ADAPTADOR HEMBRA PVC 1"	UND	
127030041	ADAPTADOR MACHO METÁLICO POLIETILENO 32 MM X 1"	UND	
127030027	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1"	UND	
127030057	BUJE ROSCADO 1 X 1/2" PVC	UND	
127030058	BUJE ROSCADO 1 X 1/4 PVC	UND	
127030072	BUJE SOLDADO 1 X 1/2 PVC	UND	
127030073	BUJE SOLDADO 1 X 1/4" PVC	UND	
127030125	CODO GALVANIZADO DE 1 X 90	UND	
127030194	CODO PVC DE 1 X 45	UND	
127030195	CODO PVC DE 1 X 90	UND	
127031019	FILTRO EN Y DE 1" DE ACERO INOXIDABLE	UND	
128020015	LLAVE DE CONTENCIÓN DE 1"	UND	
131020013	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 1"		
127030357	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 10 CM	UND	
127030358	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 5 CM	UND	
127030387	REDUCCIÓN BUSHING DE 1 X 1/2 GALVANIZADA	UND	
127030388	REDUCCIÓN BUSHING DE 1 X 3/4 GALVANIZADA	UND	
127030406	REDUCCIÓN COPA DE 1 A 1/2	UND	
127030407	REDUCCIÓN COPA DE 1 A 3/4	UND	
127030450	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1"	UND	
127030519	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1	UND	
127030533	TAPÓN ROSCADO DE 1" PVC	UND	
127030542	TAPÓN SOLDADO DE 1" PVC	UND	
127030630	TEE PVC DE 1	UND	
127020024	TUBERIA POLIETILENO DE 32 MM	M	
127010053	TUBERIA PRESION RDE 21 DE 1" PVC	M	
127030685	UNIÓN DRESSER DE 1" PVC	UND	
127030749	UNIÓN PVC DE 1"	UND	
127030746	UNION POLIETILENO DE 32 MM	UND	

INCIDACIÓN PARA ADMALEX OTROS ÍTEMS			
MATERIALES	UNIDADES	MEDIDAS	CANTIDAD
ARENA	PALADAS		
CEMENTO	BULTO		

Por otro lado, en referencia al cobro de la mano de obra, se debe resaltar que los usuarios tienen una percepción equivocada sobre responsabilidad de las redes de la Empresa y la acometida de

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

No obstante, es evidente que los valores facturados por la Empresa y los procedimientos por Instalación Domiciliaria realizado en el predio ***SON CORRECTOS*** *ya que se está efectuando una Instalación Domiciliaria por un mantenimiento correctivo en cumplimiento de solicitud del usuario, con los recursos necesarios para ello, por lo cual, este departamento encuentra* ***NO PROCEDENTE*** *el reclamo presentado por el señor DANIEL MUÑOZ, por lo tanto, los valores facturados NO serán objeto de modificación, actuando según la* ***Ley 142 de 1994.***

Por último, en referencia a la modificación para la instalación del predio requiere una nueva solicitud para el proceso para el Cambio de Acometida, se puede efectuar de forma presencial, para ello, puede dirigirse a nuestro Centro de Servicio al usuario en la Cra 10 Nro 7-55 Torre Central Piso 1 o por los canales virtuales disponibles, de igual forma, se le informa que para el trámite administrativo del Cambio de Acometida debe cumplir los mismos requisitos de la independización del servicio, por lo tanto, debe:

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, el actuar de la Empresa se ajusta a los lineamiento de la Circular Externa 006 de 2007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso.

Se verifica en el sistema la Orden de Trabajo No. **4911234** ejecutada el día 01 de Febrero de 2025 por MANTENIMIENTO CORRECTIVO con la observación "MANTENIMIENTO PREVENTIVO - REPARACION DE FUGA NO VISIBLE - Orden de referencia 4904620 Sector 2.13 Consecutivo F7 Observación Fuga en acometida - NOMBRE: CPT"

Se observa en el histórico del sistema comercial que el grupo de Operaciones en la ejecución de la orden de trabajo se cambió llave de paso del medidor y se generó el cobro con los siguientes ítems:

Recursos tarea: (1001) COBROS CON IVA, Nro radicación: 4911234

Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127030025	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	3.274,05	0,002	1,00	20,00	654,81	19,00	746,48	4.675,34
128020143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE	32.882,85	0,023	1,00	20,00	6.576,57	19,00	7.497,29	46.956,71
1570300251	INSTALACION DE LLAVE DE PASO 1/2" Y ¾"	27.758,25	0,020	1,00	20,00	5.551,65	19,00	6.328,88	39.638,78
								Valor total IVA incluido	91.270,83

*Cobro que se ve reflejado en la facturación en los conceptos **por INSTALACION DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO** con un valor total de **$76.698,18 liquidado** mediante el cumplido **N° 392962019** el cual fue diferido a 6 cuotas por valor de $13.120,67 cada una; de las cuales se han aplicado 2, e IVA por un valor de $14.572,65 **l**iquidado mediante el cumplido **N° 392962018** el cual fue diferido a 1 por tratarse de un impuesto nacional, la cual ya se aplicó.*

Así el usuario manifieste que realizó particularmente el cambio de llave de paso del jardín, el grupo de operaciones confirmó el cambio de llave de paso del equipo de medida, por lo tanto, los cobros facturados a la matrícula 1636018 por concepto de cambio de llave de contención, los cuales fueron ejecutados por la Empresa son correctos.

La legislación vigente, establece que el suscriptor es el dueño de la acometida y deberá hacerse cargo del costo de la instalación, reparación o mantenimiento; la Empresa ejecuta la orden de trabajo por la cual se efectuar la independización, pero el costo de los materiales y la mano de obra debe ser asumido por el propietario del inmueble que se beneficia directamente del servicio. **en la ejecución las ordenes de trabajo y en el cobro respectivo, la Empresa no ha violado el debido proceso, pues brindamos todas las garantías procesales, y los cobros se realizan de acuerdo a las políticas de la Empresa establecidas en la Directiva de Precios N° 090 del 18 de Abril de 2024.**

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto en los artículos 2.3.1.3.2.3.17 y 2.3.1.3.2.3.18 del DECRETO 1077 DE 2015, este Departamento considera que el cobro de la orden de trabajo por la cual el personal de la Empresa efectuó cambio de llave de contención con matrícula 1636018 es correcto y en consecuencia no será objeto de modificación, pues el usuario es el propietario de la acometida y debe asumir el costo total del trabajo.

Por lo expuesto anteriormente, este despacho **confirma la decisión inicial** que hoy es objeto

de recursos por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios, no ordenará la reliquidación de los saldos facturados por otros cobros a través del cumplido **No *392962019* a la matrícula 1636018**. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.

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

Lo anterior con fundamento legal en:

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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 DANIEL MUÑOZ y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE Y CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 271215-52 de 19 DE MAYO DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Trasladar el expediente al funcionario competente para el cobro de las facturas dejadas de cancelar en caso de que el usuario no las hubiese pagado.

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 3 DE JUNIO DE 2025

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22777-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAIME MONTOYA GALVIS** 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	**22777-52**
Fecha Resolución Recurso	3 DE JUNIO DE 2025
RECLAMO	271071 de 20 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	JAIME MONTOYA GALVIS
Identificación del Peticionario	10082495
Matrícula No.	485664
Dirección para Notificación	CR 22 # 73 B- 81 2 CUBA

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. 22777-52

DE: 3 DE JUNIO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22777 DE 29 DE MAYO DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 271071 DE 30 DE ABRIL DE 2025**

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

CONSIDERANDO:

Que el señor JAIME MONTOYA GALVIS, identificado con cédula de ciudadanía No. 10082495 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 271071-52 de 20 DE MAYO DE 2025, mediante la cual se declaró PROCEDENTE PARCIALMENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula No. 485664 Ciclo 11, ubicada en la dirección CR 22 # 73 B- 81 2 , Barrio CUBA en el periodo facturado 2025-4.

Que el recurrente por escrito presentado el día 29 DE MAYO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando *USUARIO INCONFORME CON ALTO COSTO FACTURADO EN LA INST. DOM DE ALCANTARILLADO, MANIFIESTA QUE EL TRABAJO QUE REALIZARON FUE POCO, NO HUBO ROPTURA DE PAVIMENTO, REQUIERE SE LE REVICE BIEN LOS COSTOS Y SE LE ENVIE EL DETALLADO.*

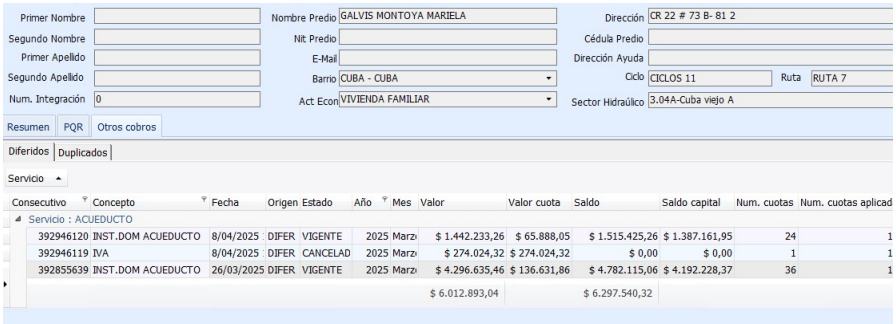
Porque no estoy de acuerdo con el valor de la obra
Hecha por una acometida de alcantarillado

Sustento este Recurso en las siguientes razones: que los materiales y recur
sos utilizados no corresponden al valor que me cobran
pido que me especifiquen los valores uno a uno de los materiales

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró procedente parcialmente la reclamación 271071-52, en la cual se le informó lo siguiente:

> *Ante su solicitud, se corrobora en el Sistema de Información, que por solicitud del usuario a la Empresa para el Cambio de acometida de alcantarillado para el predio con **matricula 485664**, estando el predio reclamante ubicado en la CR 22 # 73 B- 81 2 CUBA - CUBA, de lo cual, personal de la Subgerencia de Operaciones, efectuó el cambio de acometida, y el trabajo realizado se grabó en el sistema de información comercial para esta matricula, mediante el cumplido N° 392855639, y se registró, así:*



Primer Nombre		Nombre Predio	GALVIS MONTOYA MARIELA	Dirección	CR 22 # 73 B- 81 2
Segundo Nombre		Nit Predio		Cédula Predio	
Primer Apellido		E-Mail		Dirección Ayuda	
Segundo Apellido		Barrio	CUBA - CUBA	Ciclo	CICLOS 11 — Ruta: RUTA 7
Num. Integración	0	Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Sector Hidraúlico	3.04A-Cuba viejo A

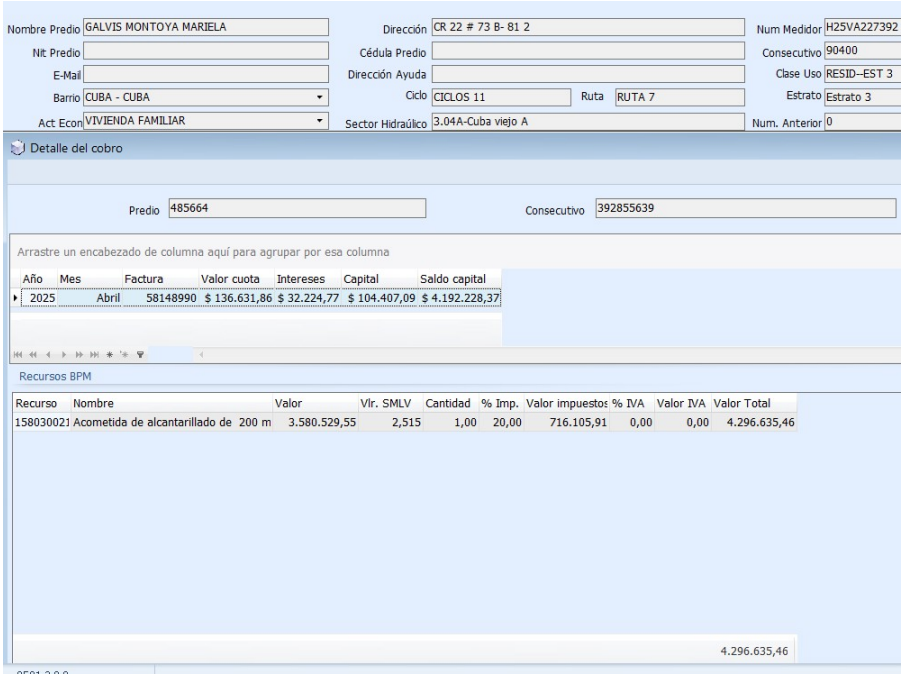
Resumen | PQR | Otros cobros

Diferidos | Duplicados

Servicio

Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Valor	Valor cuota	Saldo	Saldo capital	Num. cuotas	Num. cuotas aplicad
Servicio : ACUEDUCTO												
392946120	INST.DOM ACUEDUCTO	8/04/2025	DIFER	VIGENTE	2025	Marz	$ 1.442.233,26	$ 65.888,05	$ 1.515.425,26	$ 1.387.161,95	24	1
392946119	IVA	8/04/2025	DIFER	CANCELAD	2025	Marz	$ 274.024,32	$ 274.024,32	$ 0,00	$ 0,00	1	1
392855639	INST.DOM ACUEDUCTO	26/03/2025	DIFER	VIGENTE	2025	Marz	$ 4.296.635,46	$ 136.631,86	$ 4.782.115,06	$ 4.192.228,37	36	1
							$ 6.012.893,04		$ 6.297.540,32			

Adicional a ello, se le liquidaron los siguientes items:



Nombre Predio	GALVIS MONTOYA MARIELA	Dirección	CR 22 # 73 B- 81 2	Num Medidor	H25VA227392
Nit Predio		Cédula Predio		Consecutivo	90400
E-Mail		Dirección Ayuda		Clase Uso	RESID--EST 3
Barrio	CUBA - CUBA	Ciclo	CICLOS 11 — Ruta: RUTA 7	Estrato	Estrato 3
Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Sector Hidraúlico	3.04A-Cuba viejo A	Num. Anterior	0

Detalle del cobro

Predio 485664 — Consecutivo 392855639

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2025	Abril	58148990	$ 136.631,86	$ 32.224,77	$ 104.407,09	$ 4.192.228,37

Recursos BPM

Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
15803002	Acometida de alcantarillado de 200 m	3.580.529,55	2,515	1,00	20,00	716.105,91	0,00	0,00	4.296.635,46
									4.296.635,46

Encontramos que en los items liquidados se presenta una inconsistencia, dado a que lo cobros tiene un doble registro, de acuerdo a lo evidenciado mediante la OT 4844856 y la OT 4851504. De lo cual, la Subgerencia de Operaciones, informa que:

Dando respuesta al reclamo No. 271071 sobre la inconformidad por los cobros facturados a la matrícula N° 485664 tras revisión se informa:

1. ***En el predio mencionado se realizó cambio de acometida de alcantarillado grafo 311 con la OT 4851504 el 11/01/2025.***

   No obstante, había previamente una solicitud de cambio de acometida de alcantarillado grafo 303 con la OT 4844856 que se tramitó el 18/03/2025.

2. ***Los ítems cobrados por cambio de acometida de alcantarillado corresponden a la orden de trabajo, por tanto, existe un doble cobro por una misma intervención.***

3. ***Se anexan órdenes de trabajo.***

En consecuencia, se recomienda eliminar el cumplido de la orden N° 4851504, y el cumplido de la orden de trabajo 4844856 se ratifica.

*Así las cosas, se comisionó al Departamento de Cartera y facturación, para que anule los cumplidos **N° 392946120 y N° 392946119**, mediante solicitud **N°5138337** dicho ajuste que se verá reflejado en la próxima facturación del predio. Es de aclarar que sigue vigente el cumplido **Nro.***

392855639 con el que factura el cambio de acometida de Alcantarillado correctamente.

Por lo expuesto, este Departamento considera: ***PROCEDENTE A MODIFICAR LOS COBROS REALIZADOS Y SE MODIFICA EL COBRO DEL TRABAJO REALIZADO EN LA MATRÍCULA 485664 Y SE RELIQUIDA EL VALOR DE UNA (1) CUOTA LIQUIDADA EN LA FACTURACIÓN DE ABRIL DE 2025.***

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de ***-339912***

Al efectuar el análisis de los argumentos expuestos por el recurrente, se le aclara que por políticas internas de la Empresa, para el servicio de alcantarillado la acometida es la derivación que parte de la caja de inspección, y llega hasta el colector de la red local, y el valor del trabajo realizado se liquida en forma global, en los items de ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO EN PAVIMENTO dando aplicación a lo fijado por la Empresa mediante Directiva de Precios N° 090 del 18 de Abril de 2024, se cobró la ejecución de la orden de trabajo, mediante Cumplido N° 392855639 por Instalación Domiciliaria de Acueducto diferido a 36 cuotas de las cuales se han aplicado dos cuotas.

En la Resolución 271071-52 del 20 de Mayo de 2025 la Empresa anuló el cobro generado por la orden de trabajo 4851504 al evidenciarse doble cobro, el cual había sido ejecutado en la orden de trabajo 4834856 y se generó cobro a través del cumplido 392855639.

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

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto en los artículos 2.3.1.3.2.3.17 y 2.3.1.3.2.3.18 del DECRETO 1077 DE 2015, este Departamento considera que el cobro de la orden de trabajo por la cual el personal de la Empresa efectuó cambio de acometida de alcantarillado desde la caja de inspección hasta el colector de la red local en el inmueble con matrícula 485664 es correcto y en consecuencia no será objeto de modificación, pues el usuario es el propietario de la acometida y debe asumir el costo total del trabajo realizado, y el usuario es consiente y reconoce que la Empresa realizó el cambio de acometida de alcantarillado en él y de acuerdo al estrato socioeconómico, se realiza la financiación del valor total, en este caso particular estrato 3, razón por la cual se financió a 36 cuotas.

Por lo expuesto anteriormente, este despacho **confirma la decisión** que hoy es objeto de recursos por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden

constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios, no ordenará la reliquidación de los saldos facturados por otros cobros a través del cumplido N° **392855639 a la matrícula 485664**. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

El artículo 135 de la Ley 142 de 1994 dispone en cuanto a las acometidas lo siguiente: "La

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

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 JAIME MONTOYA GALVIS y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE Y CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 271071-52 de 20 DE MAYO DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Trasladar el expediente al funcionario competente para el cobro de las facturas dejadas de cancelar en caso de que el usuario no las hubiese pagado.

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 3 DE JUNIO DE 2025

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22780-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS ALBERTO LOPEZ VALENCIA** 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	**22780-52**
Fecha Resolución Recurso	3 DE JUNIO DE 2025
RECLAMO	271035 de 16 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**RECHAZA**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	CARLOS ALBERTO LOPEZ VALENCIA
Identificación del Peticionario	10121303
Matrícula No.	234187
Dirección para Notificación	CR 7 # 28- 32 LAGO URIBE

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. 22780-52

DE: 3 DE JUNIO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22780 DE 29 DE MAYO DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 271035 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 señor CARLOS ALBERTO LOPEZ VALENCIA, identificado con cédula de ciudadanía No. 10121303 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 271035-52 de 16 DE MAYO DE 2025, mediante la cual se declaró PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 234187 Ciclo 4, ubicada en la dirección CR 7 # 28- 32 , Barrio LAGO URIBE en los periodos facturados 2025-3,2025-4.

Que el recurrente por escrito presentado el día 29 DE MAYO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo a través de la Resolución No. 271035-52, por lo que impugnó la decisión argumentando USUARIO RECLAMA CONSUMO FACTURADO DE LOS PERIODOS DE MARZO Y ABRIL, CORRESPONDE AL AREA COMUN, SOLICITA QUE LAS LECTURAS SE TOMEN DESPUES DE LAS 10 DE LA MAÑANA QUE ABREN TODOS LOS LOCALES, NO TIENEN PORTERIA, 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, Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró No procedente la reclamación a través de la Resolución 271035-52. Se aclara que la notificación de la Resolución 271035-52 se realizó a través del correo electrónico que suministró la reclamante.

Decisión que fue notificada mediante Notificación Electrónica enviado el día 19 de Mayo de 2025 a las 08:13 a.m, la cual fue entrega el día 19 de Mayo de 2025 a las 08:13 a.m, como se procede a relacionar:

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

Lleida.net

Identificador del certificado: E123842097-S

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

Detalles del envío

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

Identificador de usuario: 454810

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

Destino: modernadigital@hotmail.com

Fecha y hora de envío: 19 de Mayo de 2025 (08:13 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 19 de Mayo de 2025 (08:13 GMT -05:00)

Asunto: NOTIFICACION ELECTRONICA POR RECLAMACION RADICADA EN AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A E.S.P Rad.271035 (EMAIL CERTIFICADO de peticiones@aguasyaguas.com.co)

Mensaje:

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-multipart-Unknowfilename0.dat	Ver archivo adjunto.
HTML	Content1-text-.html	Ver archivo adjunto.
PDF	Content2-application-296589_Resolucion-PQR-270079.pdf	Ver archivo adjunto.

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

Colombia, a 19 de Mayo de 2025

Lleida S A S Calle 81 # 11 - 55 Piso 9 Bogotá D.C. Colombia

Que transcurridos los cinco (5) días del recibido de la citación y haberse surtido la notificación por correo electrónico, **el día 19 de Mayo de 2025**, al correo suministrado por el reclamante, la decisión impugnada quedó en firme la decisión por no haber presentado los recursos de Ley, ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P, dentro de los cinco (5) días siguientes, **los cuales se cumplían el 26 de Mayo de 2025**, dando aplicación así a los artículos 69 y 74 de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 68. Citaciones para notificación personal. *Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que*

figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

Artículo 74. Recursos contra los actos administrativos. *Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:*

1. *El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque*

2. El de apelación, para ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito.
3. El de queja, cuando se rechace el de apelación.

El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso.
De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

Recibido el escrito, el superior ordenará inmediatamente la remisión del expediente, y decidirá lo que sea del caso.

Que vencido el tiempo para interponer los recursos de Ley, **impugnó la antedicha decisión, presentando escrito el día 29 de Mayo de 2025**, donde manifiesta que presenta Recurso de Reposición en contra la decisión inicial en Subsidio de apelación ante la SSPD.

5) Se revisaron los archivos del Departamento de Servicio al Cliente y se pudo verificar que la decisión en mención no fue recurrida oportunamente, **el termino venció el 26 de Mayo de 2025**, en consecuencia el acto quedó debidamente ejecutoriado por lo que sus efectos legales son de aplicación inmediata y definitiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 87 C.P.A.C.A.

Así las cosas, la viabilidad del recurso que se revisa por fuera de los términos, **habiéndose presentado el día 29 de Mayo de 2025**, en el centro de servicios, conforme a los artículos 77 y 78 del C.P.A.C.A, que se transcribe a continuación.

"Artículo 77. *Requisitos.* Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.

2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad

Artículo 78. *Rechazo del recurso.* Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1 y 2 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja."

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. Rechazar el escrito de Recursos impetrado por el (la) señor (a) CARLOS ALBERTO LOPEZ VALENCIA, identificado con C.C. No. 10121303, por no reunir el escrito los requisitos legales para su estudio, en su defecto este despacho se abstiene de efectuar pronunciamiento de fondo sobre los hechos y pretensiones.

ARTICULO SEGUNDO. Trasladar el expediente al funcionario competente para el cobro de las facturas dejadas de cancelar en caso de que el usuario no las hubiese pagado.

ARTÍCULO TERCERO. Contra la presente decisión procederá el Recurso de Queja, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco días siguientes a la fecha de notificación de la misma, el cual deberá ser interpuesto directamente por el interesado ante la entidad referida, la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Medellín, Avenida 33 No 74 B 253.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 3 DE JUNIO DE 2025

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271522-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOHN FRANK HERNANDEZ VALENCIA** 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	**271522-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	JOHN FRANK HERNANDEZ VALENCIA
Matrícula No	1170273
Dirección para Notificación	CL 13 # 8- 39 APTO 301LA LIBERTAD

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. 5154855

Resolución No. 271522-52

DE: 3 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271522 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 el señor JOHN FRANK HERNANDEZ VALENCIA identificado con C.C. No. 18418696, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271522 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1170273 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 13 # 8- 39 APTO 301 , Barrio LA LIBERTAD 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 el señor Frank Hernadez 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° P2015MMRAL134090AA con imposibilidad de registrar la lectura acumulada. ***Se visitó predio instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, no se pudo tomar lectura hay un problema con los medidores de este predio, todos están en un local en el piso uno y muchas veces no abren o abren muy tarde como el caso de hoy, y esto impide tomar las lecturas, usuario está solicitando el traslado de los medidores al andén.***

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.

Así las cosas, y con relación a los consumos facturados para los periodos de **Marzo y Abril de 2025**, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que **NO HAY ACCESO AL PUNTO DE MEDICIÓN**, se procedió a generar facturación por concepto de consumo de **0 m³** para estos periodos. Cabe anotar que, **el usuario debe propiciar las condiciones necesarias para que el equipo técnico acceda al equipo de medida, obteniendo con ello, el adecuado y correcto registro de los consumos del predio**.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo evidenciado en las lecturas del predio durante el periodo

relacionado, en el cual no fuè posible leer lo registrado por el equipo de medida, por lo cual, se establece la diferencia en lo facturado durante estos periodos y el consumo registrado por la Diferencia de lectura, entonces se afirma que a la diferencia existente entre la última lectura del periodo de **Febrero de 2025** y la encontrada en **Mayo de 2025,** lo que nos da por **51 m³**, de los que **0 m³** se facturaron por diferencia de lectura en **Marzo** y **0 m³** se facturaron por diferencia de lectura en **Abril**, dejando pendiente para facturar en el periodo de **Mayo por 51 m³,** para un total de **51 m³** que es la lectura de los tres periodos acumulada registrada por el equipo de medida.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 1170273** por la Empresa, respecto al período de **MAYO de 2025** por **51 m³ SON CORRECTOS**, y no será modificado, por lo cual, **NO** se procederá por parte de este Departamento a reliquidar o modificar los consumos del Periodo reclamado, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida más el consumo por lectura acumulada, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

Por último, en referencia al traslado de los equipos de medida, este debe ser solicitado por el propietario del predio, para lo que se requiere un Cambio de Acometida, de lo cual, debe presentar la solicitud con los siguientes documentos adjuntos:

- Fotocopia de la cedula de ciudadanía.
- Certificado de tradición del predio, con vigencia menor a 30 dias

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

desviaciones, las diferencias entre los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor según sea el caso.

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JOHN FRANK HERNANDEZ VALENCIA identificado con C.C. No. 18418696 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 JOHN FRANK HERNANDEZ VALENCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 13 # 8- 39 APTO 301 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: JOHN FRANK HERNANDEZ VALENCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1170273 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 3 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. 271536-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS ALIRIO RODRIGUEZ** 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	**271536-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUIS ALIRIO RODRIGUEZ
Matrícula No	584524
Dirección para Notificación	MZ 27 LT 16VILLA SANTANA DANUBIO

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. 5149583

Resolución No. 271536-52

DE: 3 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271536 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 el señor LUIS ALIRIO RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 4407287, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271536 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 584524 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 27 LT 16 , Barrio VILLA SANTANA DANUBIO 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)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 584524** se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	2524 m3	2484 m3	40 m3	126 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94) Más 85 m3 de consumo pendiente por facturar de marzo
Abril	2484 m3	2435 m3	49 m3	49 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	2435 m3	2324 m3	111 m3	26 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94) Queda pendiente por facturar 85 m3.

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 **31 de Mayo de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ **"*Se llama al teléfono del usuario, el cual no contesta, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra. Equipo de medida P1615MMRSA92567AA lectura 2541 m3*".**

Por otro lado, es de tomar en cuenta las observaciones realizadas por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **19 de Mayo de 2025** en donde manifiestan que **"**se cobran 85 m3 pendientes del mes 3 y 40 m3 del mes actual, se informó para realizar las visitas los días 5/2/25 y 4/4/25 no fueron atendidas por el usuario"**.**

Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es evidente la causa del cobro elevado para el periodo de **Mayo de 2025**, ya que se contó con la siguiente facturación:

- *En el periodo de **Marzo de 2025** el predio tuvo una diferencia de lectura de **111 m3** de los cuales se le facturaron **26 m3** consumo promedio (mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **85 m3** pendientes por facturar.*

Se le aclara al usuario que el cobro por concepto de vertimiento de Alcantarillado se establece de acuerdo a los mismos metros de consumo que registra el medidor y la tarifa es de acuerdo a la estructura tarifaria

aplica por la Empresa y teniendo en cuenta el estrato en donde se encuentre clasificado el predio, en este caso el predio se encuentra clasificado en Estrato 1.

Respecto al cobro de alcantarillado, comedidamente le informamos que efectivamente se está realizando el cobro de este servicio por Cargo fijo de Alcantarillado y Vertimiento de Alcantarillado. Se identificó que la empresa si cuenta con red de alcantarillado en ese sector, por lo tanto, la empresa está efectuando un cobro correcto por el servicio de Alcantarillado por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

> **Artículo 2.3.1.3.2.1.3 De la solicitud de servicios y vinculación como usuario.** Cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y alcantarillado, será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.
>
> La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.
> Los servicios de acueducto y alcantarillado deben ser solicitados de manera conjunta, salvo en los casos en que el usuario o suscriptor disponga de fuentes alternas de aprovechamiento de aguas, sean éstas superficiales o subterráneas y el caso de los usuarios o suscriptores que no puedan ser conectados a la red de alcantarillado."

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. **584524** por la Empresa, respecto al período de **Mayo de 2025, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, más consumo acumulado por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS ALIRIO RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 4407287 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUIS ALIRIO RODRIGUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 27 LT 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: LUIS ALIRIO RODRIGUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 584524 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 3 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271630-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DUVAN ANDRES velasquez** 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	**271630-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	DUVAN ANDRES velasquez
Matrícula No	1682483
Dirección para Notificación	CR 32 A # 32 B- 33 MZ 42 CS 10SAMARIA I

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5154795

Resolución No. 271630-52

DE: 3 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271630 de 27 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 27 DE MAYO DE 2025 el señor DUVAN ANDRES velasquez identificado con C.C. No. 1090149327, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271630 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1682483 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CR 32 A # 32 B- 33 MZ 42 CS 10 , Barrio SAMARIA I en los periodos facturados 2025-1,2025-2,2025-3,2025-4,2025-5.

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 el señor DUVAN ANDRES velasquez 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° C17LA172143AA el cual registra una lectura acumulada de **1247 m3.** ***Se visita el predio y se encuentra el medidor registrando normal, se revisan las instalaciones del inmueble y no se detectan fugas.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando los consumos reclamados, diferente a la utilización del servicio.

Siendo así las cosas, los consumos registrados en el sistema de Información Comercial para el predio son:

Periodo 2025	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Causal	Observación
Mayo	1247	1216	31	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
Abril	1216	1193	23	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
Marzo	1193	1174	19	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
Febrero	1174	1152	22	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
Enero	1152	1132	20	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los Periodos de **ENERO, FEBRERO, 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 los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual, es responsabilidad del usuario, en el Periodo de Enero presentó una diferencia de **20 m³**, avanzó

de **1132 m³ a 1152 m³**, en el Periodo de Febrero presentó una diferencia de **22 m³**, avanzó de **1152 m³ a 1174 m³** y en el Periodo de Marzo de 2025 presentó una diferencia de **19 m³**, avanzó de **1174 m³ a 1193 m³**, en el Periodo de Abril presentó una diferencia de **23 m³**, avanzó de **1193 m³ a 1216 m³**, en el Periodo de Mayo de 2025 presentó una diferencia de **31 m³**, avanzó de **1216 m³ a 1247 m³**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y en el equipo de medida.

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 consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en los Periodos de **ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL y MAYO de 2025**, **SON CORRECTOS** y **NO** serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, 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, númeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la*

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por DUVAN ANDRES velasquez identificado con C.C. No. 1090149327 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 DUVAN ANDRES velasquez enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 32 A # 32 B- 33 MZ 42 CS 10 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DUVAN ANDRES velasquez la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1682483 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 3 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. 271595-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ MARLENY FLOREZ** 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	**271595-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUZ MARLENY FLOREZ
Matrícula No	1790658
Dirección para Notificación	MZ 41 CS 10EL 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. 5152192

Resolución No. 271595-52

DE: 3 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271595 de 27 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 27 DE MAYO DE 2025 la señora LUZ MARLENY FLOREZ identificado con C.C. No. 46643011, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 271595 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1790658 Ciclo: 7 ubicada en:MZ 41 CS 10 , 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 31 DE MAYO DE 2025 en la que participó la señora Luz Marleny 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° 08-094406AA el cual registra una lectura acumulada de **2289 m3.** ***Se reviso instalaciones y no existen fugas***. Situación que evidencia una inconsistencia en el registro de la lectura del periodo reclamado.

Con relación al consumo facturado, para el Periodo de **MAYO de 2025** se registró **40 m³** que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación de **MEDIDOR FRENADO,** se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Ahora bien, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error en el registro de la lectura para facturar el Periodo de Mayo de 2025 para el predio de matrícula **Nro.1790658,** que se debió facturar la diferencia de lectura, que para este periodo es de **10 m³**, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio con bajo consumo en el periodo reclamado.

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. 1790658** por la

Empresa, respecto al período de **MAYO de 2025, NO ES CORRECTO**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: **Mayo de 2025 de 40 m³ a 10 m³**, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-138382** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-5	421	10	40	21548	86194	-64645
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-5	421	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-5	421	10	40	28009	112036	-84027
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-5	421	10	13	-14911	-19385	4473
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-5	421	10	13	-19382	-25197	5815

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido."

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LUZ MARLENY FLOREZ identificado con C.C. No. 46643011 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 LUZ MARLENY FLOREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 41 CS 10 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ MARLENY FLOREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1790658 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 3 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. 271617-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, 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	**271617-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 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

Visita No. 5153025

Resolución No. 271617-52

DE: 3 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271617 de 27 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 27 DE MAYO DE 2025 la señora ALBA CHICA identificado con C.C. No. 30320716, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271617 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1573039 Ciclo: 2 ubicada en:CL 16 # 4-20 sotano, Barrio CENTRO 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 30 DE MAYO DE 2025 en la que participó la señora Alba Chica 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° P1515MMRSA70217AA el cual registra una lectura acumulada de 444 m3

Al revisar el histórico de lecturas se observa que durante los períodos de **ABRIL Y MAYO DE 2025**, la empresa ha liquidado consumo promedio ante la imposibilidad técnica de determinar el consumo, 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.* Pero analizada la visita técnica donde se encontró el medidor en buen estado y registrando se considera procedente reliquidar a la diferencia de lectura presentada.

Por lo anterior, este Departamento considera procedente reliquidar el consumo promedio facturado en el periodo de Abril y lo reliquida a 0 m3 ya que el medidor no

avanzó en el periodo de Mayo el medidor registró 1 m3 avanzó de 443 m3 a 444 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-62927** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-5	421	1	5	2801	14004	-11204
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-5	421	1	5	1644	8221	-6576
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-4	421	0	4	0	6576	-6576
	2025-4	421	0	0	-4	0	-4
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-4	421	0	0	-3	0	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	421	0	4	0	8619	-8619
AJUSTE A LA DECENA	2025-5	421	0	0	-4	-3	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-5	421	1	5	2155	10774	-8619
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-5	421	1	5	1265	6324	-5060
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-4	421	0	4	0	11204	-11204
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-4	421	0	4	0	5060	-5060

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por ALBA CHICA identificado con C.C. No. 30320716 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 ALBA CHICA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 16 # 4- 20 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ALBA CHICA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1573039 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 3 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2553
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271622-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOHANA AMAYA** 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	**271622-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	JOHANA AMAYA
Matrícula No	1887538
Dirección para Notificación	FCA LA.FORTUNAMIRADOR DE PANORAMA III

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. 5153027

Resolución No. 271622-52

DE: 3 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271622 de 27 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 27 DE MAYO DE 2025 la señora JOHANA AMAYA identificado con C.C. No. 1087995352, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271622 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1887538 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: FCA LA.FORTUNA FRENTE A LA MZ 1 CS 2, Barrio MIRADOR DE PANORAMA III 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 29 DE MAYO DE 2025 en la que participó la señora Johana Amaya 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° H19VA115289 el cual registra una lectura acumulada de 991 m3. Se visitó predio, se revisaron instalaciones hidráulicas y **se encontró daño en el sanitario por el agua stop**, se le recomendó a usuaria arreglarlo.

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 el periodo de **MAYO 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 mayo presentó una diferencia de **58 m^3**, avanzó de **919 m^3 a 977 m^3**, 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 **MAYO 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 <u>los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos</u>, además es importante hacer un uso racional del servicio.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JOHANA AMAYA identificado con C.C. No. 1087995352 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 JOHANA AMAYA enviando citación a Dirección de Notificación:, FCA LA.FORTUNA 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: JOHANA AMAYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1887538 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 3 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2553
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271652-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MIGUEL GARCIA DIAZ** 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	**271652-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	MIGUEL GARCIA DIAZ
Matrícula No	1639673
Dirección para Notificación	MZ 46 CS 8CORALES

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. 5154751

Resolución No. 271652-52

DE: 3 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271652 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 MIGUEL GARCIA DIAZ identificado con C.C. No. 17166303, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271652 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1639673 Ciclo: 11 ubicada en:MZ 46 CS 8 , Barrio CORALES 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 30 DE MAYO DE 2025 en la que participó el señor Miguel García como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA90906AA el cual registra una lectura acumulada de 2503 m3. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor registra consumo bien, no registra consumo con llaves cerradas.

Con relación a los consumos facturados para los periodos de **ABRIL Y MAYO 2025** , que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que **MEDIDOR NO SE PUEDE LEER**, se procedió a generar facturación por consumo promedio por **19 m³** en el periodo de ABRIL de 2025. tomando como base para ese cobro el promedio histórico del predio, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.*"…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…"* ***Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.*** sin embargo,

se evidencia que para el periodo **MAYO de 2025**, no se descontaron los consumos promedios facturados en abril y se facturó la diferencia de lectura completa.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo evidenciado en las lecturas del predio durante el periodo relacionado ABRIL DE 2025, en el cual no fue posible leer lo registrado por el equipo de medida, se establece la diferencia de la lectura tomada en el periodo de MAYO de 2025, por lo tanto, la diferencia en lo facturado durante este periodo y el consumo registrado por la Diferencia de lectura, entonces se afirma que a la diferencia existente entre la última lectura encontrada en **ABRIL por 2469 m3 y MAYO por 2493 m3,** para un consumo total registrado de **24 m³**, de los que se facturaron **43 m³,** evidenciando con ello, una inconsistencia en los consumo registrado y facturado, por lo tanto, se reliquidan los 19 m3 cobrados de más.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo a facturar a la matrícula **No. 1639673** por la Empresa, respecto al período de **ABRIL de 2025 por 19 m³, no es el adecuado**, ya que se presentó una lectura acumulada, por lo cual, será objeto de reliquidación por parte de éste Departamento de la siguiente manera: **ABRIL de 19 m³ a 0 m³**, de acuerdo a lo registrado por el equipo de medida, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-149438** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
	2025-4	421	0	0	-4	0	-4
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-4	421	0	19	0	31238	-31238
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-4	421	0	0	-3	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-4	421	0	19	0	53217	-53217
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-4	421	0	19	0	24033	-24033
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	421	0	19	0	40942	-40942

FUNDAMENTOS LEGALES

ARTÍCULO 149 de la ley 142 de 1994: “De la revisión previa. 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 la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

ARTÍCULO 150 de la ley 142 de 1994:" 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. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MIGUEL GARCIA DIAZ identificado con C.C. No. 17166303 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 MIGUEL GARCIA DIAZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 46 CS 8 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: MIGUEL GARCIA DIAZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1639673 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 3 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2553
Revisó: learagon

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. 271656-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE ALFREDO JIMENEZ PINEDA** 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	**271656-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	JOSE ALFREDO JIMENEZ PINEDA
Matrícula No	19620023
Dirección para Notificación	MZ 8 CS 18 PS 3SEC A CIUDELA DEL CAFE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5154531

Resolución No. 271656-52

DE: 3 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271656 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 (la) señor(a) JOSE ALFREDO JIMENEZ PINEDA identificado con C.C. No. 10143588, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271656 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19620023 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 8 CS 18 PS 3 , Barrio SEC A CIUDELA DEL CAFE en el (los) periodo(s) facturados(s) 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, calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 29 DE MAYO DE 2025 realizada 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° P1915MMRAL123597AA el cual registra una lectura acumulada de 613 m3. "Se llama al teléfono del usuario, el cual no contesta, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y, este registra".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19620023***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	607 m3	598 m3	9 m3	9 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 **9 m3 avanzó de (598 m3 a 607 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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 evidencia que el medidor está registrando, pero no se atendió la visita se debe descartar fuga externa, de lo contrario contratar un servicio de geófono de manera particular ya que la empresa no lo está prestado.

No se observó medidor trocado, se analizó el equipo de medida N. P1915MMRAL123597AA, en la visita y es el que esta registrado en el sistema de información comercial.

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

continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE ALFREDO JIMENEZ PINEDA identificado con C.C. No. 10143588 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) JOSE ALFREDO JIMENEZ PINEDA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 8 CS 18 PS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE ALFREDO JIMENEZ PINEDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19620023 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 3 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. 271658-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA GLADYS RODRIGUEZ** 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	**271658-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA GLADYS RODRIGUEZ
Matrícula No	1510262
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 39 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

Visita No. 5154788

Resolución No. 271658-52

DE: 3 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271658 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 GLADYS RODRIGUEZ identificada con C.C. No. 42090109, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271658 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1510262 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 1 CS 39 PS 2 , Barrio PERLA DEL SUR 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 calificación)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **30 de Mayo de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON FERNANDO RENDÓN **"*Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor no registra consumo con llaves cerradas. Equipo de medida P1415MMRSA48670AA lectura 1370 m3*".** Se determina que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio, se desvirtúa error del lector, en el predio no se presentan fugas que estén afectando su consumo.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de Abril y Mayo de 2025, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario." En el periodo de **Abril de 2025** el equipo de medida avanzó de 1339 m3 a 1349 m3, arrojando una diferencia de 10 m3, los cuales se facturaron en su totalidad.
En el periodo de **Mayo** el medidor avanzó de 1349 m3 a 1367 m3 arrojando una diferencia de 18 m3 los cuales se facturaron en su totalidad.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1510262** por la Empresa, respecto al período de **Abril y Mayo de 2025, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *"La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los*

instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA GLADYS RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 42090109 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA GLADYS RODRIGUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 39 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 GLADYS RODRIGUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1510262 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 3 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271700-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	**271700-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	DIANA LUCIA CASSTAÑO HERNANDEZ
Matrícula No	459321
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 25SAN FERNANDO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5157398

Resolución No. 271700-52

DE: 3 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271700 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 DIANA LUCIA CASSTAÑO HERNANDEZ identificado con C.C. No. 24761471, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271700 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 459321 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 1 CS 25 , Barrio SAN FERNANDO 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 30 DE MAYO DE 2025 en la que participó la señora Diana Castaño 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° P1615MMRSA89881AA el cual registra una lectura acumulada de **2469 m3.** ***Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, 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 **31 m^3**, en el periodo de Mayo avanzó de **2429 m^3** a **2460 m^3**, 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 tecnica, así:

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la **ley 142 de 1994**, este Departamento considera que el consumos facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **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 <u>los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos</u>, además es importante hacer un uso racional del servicio.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por DIANA LUCIA CASSTAÑO HERNANDEZ identificado con C.C. No. 24761471 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 DIANA LUCIA CASSTAÑO HERNANDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 25 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIANA LUCIA CASSTAÑO HERNANDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 459321 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 3 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. 271665-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	**271665-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUZ MARY FLOREZ LOPEZ
Matrícula No	1769272
Dirección para Notificación	MZ 19 CS 5EL 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. 5156354

Resolución No. 271665-52

DE: 3 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271665 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 LUZ MARY FLOREZ LOPEZ identificado con C.C. No. 24728716, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271665 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1769272 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 19 CS 5 , 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 la señora Luz Mary 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° H22VA008334 el cual registra una lectura acumulada de ***376 m3. Este medidor surte predio de 2 pisos, no se pudo revisar el 1 piso, ya que en el momento de la visita se encuentra solo, se reviso el 2 piso y no existen fugas, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra.*** 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 **25 m^3**, en el periodo de Mayo avanzó de **349 m^3** a **374 m^3**, 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 <u>los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos</u>, además es importante hacer un uso racional del servicio.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUZ MARY FLOREZ LOPEZ identificado con C.C. No. 24728716 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 LUZ MARY FLOREZ LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 19 CS 5 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ MARY FLOREZ LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1769272 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 3 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. 271664-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	**271664-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	MELVA ROSA RENDON MUÑOZ
Matrícula No	1234525
Dirección para Notificación	MZ 13 CS 18VILLA 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. 5154920

Resolución No. 271664-52

DE: 3 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271664 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 MELVA ROSA RENDON MUÑOZ identificado con C.C. No. 24394828, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271664 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1234525 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 13 CS 18 , 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 el señor Arcenio Toledo 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° H25VA228357 el cual registra una lectura acumulada de 46 m3. Con observacion: **"Este medidor surte predio de 2 pisos, se reviso el 1 piso y no existen fugas, no se pudo revisar el 2 piso ya que en el momento de la visita, 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 33 m3, avanzó de 2 a 35 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, númeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MELVA ROSA RENDON MUÑOZ identificado con C.C. No. 24394828 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) MELVA ROSA RENDON MUÑOZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 13 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: MELVA ROSA RENDON MUÑOZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1234525 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 3 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. 271661-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	**271661-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	RUBEN DARIO VARGAS
Matrícula No	930792
Dirección para Notificación	CR 15 # 19- 57MEJIA ROBLEDO

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. 271661-52

DE: 3 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271661 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 RUBEN DARIO VARGAS identificado con C.C. No. 16344942, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271661 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 930792 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 15 # 19-57 , Barrio MEJIA ROBLEDO 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).

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **ABRIL DE 2025,** el predio de matrícula **N° 930792,** presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con Uso Residencial.) por valor de $ 55.850, mediante la factura No. **58062453**, con fecha límite de pago el **28 de abril del 2025.**

Por lo anterior, el día **29 de abril a las 09:24 am,** al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día a **30 de abril a las 12:39 pm**, procedimiento que se hizo efectivo según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizo el pago después de la fecha limite otorgada, es decir, el **30 de abril de 2025 en TORRE CENTRAL a las 7:39 a.m, es decir, con posterioridad a la fecha límite de pago y de la ejecución del procedimiento de suspensión,** siendo entonces, **NO PROCEDENTE,** la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado en el periodo de **abril de 2025**.

Así las cosas, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE,** el reclamo presentado por el señor RUBEN DARIO VARGAS, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **abril de 2025**, no serán objeto de reliquidación.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 140 de la ley 142 de 1994. *Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: Ley 142 de 1994 364 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 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 esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

***Artículo 142 de la ley 142 de 1994**. Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, este 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. Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.*

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 RUBEN DARIO VARGAS identificado con C.C. No. 16344942 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) RUBEN DARIO VARGAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 19-57 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: RUBEN DARIO VARGAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 930792 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 3 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. 271673-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DADYAN MEZA** 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	**271673-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	DADYAN MEZA
Matrícula No	1933969
Dirección para Notificación	MZ 8 CS 16 PS 1SAMARIA II

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5156473

Resolución No. 271673-52

DE: 3 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271673 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 (la) señor(a) DADYAN MEZA identificado con C.C. No. 3075168, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 271673 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1933969 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: MZ 8 CS 16 PS 1 , Barrio SAMARIA 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, visita de terreno, análisis y calificación)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **31 de Mayo de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON ALEXANDER VALLEJO ***"Se visita el predio y se encuentra el medidor registrando normal, se revisan las instalaciones de la casa y están buenas, sin anomalías. Equipo de medida H24VA079951 lectura 45 m3"*.** Se determina que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio, se desvirtúa error del lector, en el predio no se presentan fugas que estén afectando su consumo.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de Mayo de 2025, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario." En el periodo de **Mayo de 2025** el medidor avanzó de 18 m3 a 41 m3 arrojando una diferencia de 23 m3 los cuales se facturaron en su totalidad.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1933969** por la Empresa, respecto al período de **Mayo de 2025, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por DADYAN MEZA identificado con C.C. No. 3075168 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) DADYAN MEZA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 8 CS 16 PS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DADYAN MEZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1933969 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 3 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271662-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANA MARIA RODRIGUEZ LEON** 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	**271662-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	ANA MARIA RODRIGUEZ LEON
Matrícula No	1455872
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 3BELLO HORIZONTE

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. 5156465

Resolución No. 271662-52

DE: 3 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271662 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 ANA MARIA RODRIGUEZ LEON identificada con C.C. No. 40395391, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271662 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1455872 Ciclo: 10 ubicada en:MZ 3 CS 3 , Barrio BELLO HORIZONTE 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

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 **30 de Mayo de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON FERNANDO RENDÓN **"Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien. *Equipo de medida P1415MMRSA49625AA lectura actual 1425 m3*".**

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en el periodo de **Mayo de 2025** el lector reportó la novedad de MEDIDOR NO SE PUEDE LEER por lo tanto, el sistema le facturó consumo promedio de 15 m3 más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita técnica en donde el equipo de medida registra una lectura acumulada de 1425 m3 equipo de medida en buen estado, razón por la cual la Empresa considera procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo de **Mayo de 2025** consumo por diferencia de lectura, teniendo en cuenta que el medidor avanzó de 1418 m3 a 1425 m3 arrojando una diferencia 7 m3.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **1455872** 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".

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-28226** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-5	480	7	15	15084	32323	-17239

ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-5	480	7	13	-5792	-10757	4965
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-5	480	7	15	19606	42013	-22407
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-5	480	7	13	-7529	-13982	6453
AJUSTE A LA DECENA	2025-5	480	0	0	-1	0	-1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-5	480	0	0	0	-3	3

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por ANA MARIA RODRIGUEZ LEON identificado con C.C. No. 40395391 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) ANA MARIA RODRIGUEZ LEON enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 CS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANA MARIA RODRIGUEZ LEON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1455872 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 3 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271690-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **YENNI DIAZ** 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	**271690-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	YENNI DIAZ
Matrícula No	19610483
Dirección para Notificación	CLL 86 # 28 - 35 TORRE 4 APTO 4034POR AV DE LAS AMERICAS

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. 5156937

Resolución No. 271690-52

DE: 3 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271690 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 YENNI DIAZ identificado con C.C. No. 1123203945, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271690 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19610483 Ciclo: 11 ubicada en:CLL 86 # 28 - 35 TORRE 4 APTO 4034 JARDINES DEL NOGAL, Barrio POR AV DE LAS AMERICAS en los periodos facturados 2025-1,2025-2,2025-3,2025-4,2025-5.

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 liquidacion 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 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° P1615MMRSA87229AA el cual registra una lectura acumulada de **342 m3.** ***Se llama al teléfono de la usuaria, la cual manifiesta que no está cerca del predio reclamante, Ademas argumenta que el predio se encuentra desocupado, se visita predio y se averigua con el portero, el cual manifiesta que la persona que reside allí, se encuentra de viaje, se reviso instalaciones y no existen fugas.*** Situación que evidencia una inconsistencia en el registro de la lectura de los periodos reclamados.

Ahora bien, con relación al consumo facturado para los Periodos de **ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL y MAYO de 2024,** se registró **7 m³**, **10 m³**, **10 m³**, **10 m³** y **10 m³** respectivamente, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que **MEDIDOR FRENADO**, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio de usuarios en circunstancias similares, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Ahora bien, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error en el registro de la lectura para facturar los periodos reclamados, ya que se debió facturar por Diferencia de lectura para el predio de matrícula **Nro 19610483,** como se evidencia en los registros y lo afirma el usuario, por lo cual, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en los periodos reclamados.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 19610843** por la Empresa, respecto a los períodos **ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL y MAYO de 2024, NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar los periodos reclamados **a 0 m³,** que se registró esta Diferencia de lectura, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-365392** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1	486	0	7	0	18983	-18983
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-2	486	0	0	-4	-4	-1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-5	486	0	0	-3	-4	1
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-4	486	0	10	0	12649	-12649
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-5	486	0	10	0	21548	-21548
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-1	486	0	7	0	11143	-11143
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-2	486	0	10	0	12243	-12243
	2025-3	486	0	0	-4	0	-4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-3	486	0	10	0	28009	-28009
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-3	486	0	10	0	16441	-16441
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-1	486	0	7	0	8570	-8570
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-2	486	0	10	0	27118	-27118
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-3	486	0	10	0	12649	-12649
	2025-4	486	0	0	-4	0	-4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-5	486	0	10	0	28009	-28009
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-5	486	0	10	0	16441	-16441
	2025-1	486	0	0	-3	0	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-2	486	0	10	0	20857	-20857
AJUSTE A LA DECENA	2025-5	486	0	0	0	-4	4
CONSUMO	2025-1	486	0	7	0	14600	-14600

ACUEDUCTO							
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-5	486	0	10	0	12649	-12649
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1	486	0	0	-4	0	-4
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-2	486	0	10	0	15918	-15918
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-3	486	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-4	486	0	0	-3	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-4	486	0	10	0	28009	-28009
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-4	486	0	10	0	16441	-16441
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-3	486	0	10	0	21548	-21548
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	486	0	10	0	21548	-21548

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por YENNI DIAZ identificado con C.C. No. 1123203945 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 YENNI DIAZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CLL 86 # 28 - 35 TORRE 4 APTO 4034 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: YENNI DIAZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19610483 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 3 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. 271666-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ AMPARO GARCIA** 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	**271666-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUZ AMPARO GARCIA
Matrícula No	19901
Dirección para Notificación	MZ 29 CS 25VILLA 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

Visita No. 5157242

Resolución No. 271666-52

DE: 3 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271666 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 LUZ AMPARO GARCIA identificado con C.C. No. 42066398, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271666 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19901 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 29 CS 25 , Barrio VILLA SANTANA INTERMEDIO en los periodos facturados 2025-3,2025-5,2025-4.

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 calificación).

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19901**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	2037 m3	2012 m3	25 m3	25 m3	Cobro por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	2012 m3	1984 m3	28 m3	28 m3	Cobro por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	1984 m3	1955 m3	29 m3	29 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 **31 de mayo 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.1015MMCAF004605AA, lectura actual N. 2050 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. **19901,** por la Empresa, respecto al período de **marzo, abril y mayo de 2025, ES CORRECTO**, por presentarse en el predio **fuga externa en sanitario por bomba mala,** 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, númeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUZ AMPARO GARCIA identificado con C.C. No. 42066398 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUZ AMPARO GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 29 CS 25 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ AMPARO GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19901 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 3 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. 271672-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN CARLOS GUEVARA GONZALES** 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	**271672-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	JUAN CARLOS GUEVARA GONZALES
Matrícula No	1139807
Dirección para Notificación	MZ 9 CS 17 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

Visita No. 5156744

Resolución No. 271672-52

DE: 3 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271672 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 JUAN CARLOS GUEVARA GONZALES identificado con C.C. No. 93338211, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271672 consistente en: CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1139807 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 9 CS 17 PS 2 , Barrio PERLA DEL SUR 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 calificación.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 30 DE MAYO DE 2025 en la que participó el señor Juan Carlos Guevara 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° P2015MMRAL135641AA el cual registra una lectura acumulada de 961 m3. Se visitó predio, se revisaron instalaciones hidráulicas y **se encontró daño en el sanitario del piso dos y tres por el agua stop,** se le recomendó a usuario arreglarlo.

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 **MAYO 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 AGUA STOP DEL SANITARIO, en el Periodo de mayo presentó una diferencia de **31 m^3**, avanzó de **919 m^3 a 950 m^3**, y en el periodo de **ABRIL** avanzó de 893 m3 a 919 m3 para un consumo de 26 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 **MAYO 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 <u>los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos</u>, además es importante hacer un uso racional del servicio.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JUAN CARLOS GUEVARA GONZALES identificado con C.C. No. 93338211 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 JUAN CARLOS GUEVARA GONZALES enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 9 CS 17 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: JUAN CARLOS GUEVARA GONZALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1139807 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 3 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2553
Revisó: learagon

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. 271723-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	**271723-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	FRANCI LORENA JARAMILLO GONZALEZ
Matrícula No	989822
Dirección para Notificación	MZ 26 CS 15SEC-B CIUCAFE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5158188

Resolución No. 271723-52

DE: 3 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271723 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 FRANCI LORENA JARAMILLO GONZALEZ identificado con C.C. No. 31793718, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271723 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 989822 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 26 CS 15 , Barrio SEC-B CIUCAFE en el periodo facturado 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 calificación)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **03 de Junio de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ ***"Se revisó instalaciones y no existen fugas. equipo de medida P1415MMRSA48308AA lectura 1383 m3"*.** Se determina que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio, se desvirtúa error del lector, en el predio no se presentan fugas que estén afectando su consumo.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de Mayo de 2025, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario." En el periodo de **Abril de 2025** el medidor avanzó de 1342 m3 a 1358 m3 arrojando una diferencia de 16 m3 los cuales se facturaron en su totalidad. En el periodo de **Mayo de 2025** el medidor avanzó de 1358 m3 a 1376 m3 arrojando una diferencia de 18 m3 los cuales se facturaron en su totalidad.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **989822** por la Empresa, respecto al período de **Abril y Mayo de 2025, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por FRANCI LORENA JARAMILLO GONZALEZ identificado con C.C. No. 31793718 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) FRANCI LORENA JARAMILLO GONZALEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 26 CS 15 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: FRANCI LORENA JARAMILLO GONZALEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 989822 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 3 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271708-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RIGOBERTO TORO RENDON** 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	**271708-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	RIGOBERTO TORO RENDON
Matrícula No	444141
Dirección para Notificación	MZ 26 CS 247CAMILO LAS MERCEDES

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. 5158190

Resolución No. 271708-52

DE: 3 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271708 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 RIGOBERTO TORO RENDON identificado con C.C. No. 10091036, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271708 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 444141 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 26 CS 247 TORO, Barrio CAMILO LAS MERCEDES 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)

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 **31 de Mayo de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON ALEXANDER VALLEJO ***"Estando en el predio se encuentra el medidor registrando normal, el consumo es compartido para 3 locales, donde se revisan todas las instalaciones y no se detectan fugas. Equipo de medida P1915MMRAL131164AA lectura 390 m3"*.** Se determina que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio, se desvirtúa error del lector, en el predio no se presentan fugas que estén afectando su consumo.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de Mayo de 2025, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario." En el periodo de **Mayo de 2025** el medidor avanzó de 374 m3 a 386 m3 arrojando una diferencia de 12 m3 los cuales se facturaron en su totalidad.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **444141** por la Empresa, respecto al período de **Mayo de 2025, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por RIGOBERTO TORO RENDON identificado con C.C. No. 10091036 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) RIGOBERTO TORO RENDON enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 26 CS 247 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: RIGOBERTO TORO RENDON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 444141 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 3 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271719-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	**271719-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	CARLOS MORALES
Matrícula No	638700
Dirección para Notificación	MZ 15 CS 34CORALES

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. 5158090

Resolución No. 271719-52

DE: 3 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271719 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 CARLOS MORALES identificado con C.C. No. 10143078, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271719 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 638700 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 15 CS 34 , Barrio CORALES 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 el señor Jorge Agudelo como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO 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° H22VA602010 el cual registra una lectura acumulada de 693 m3. Con observacion: **"Estando en el predio se detecto, fuga en el tanque sanitario del piso 2 por el agua shop"**

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, y a la fuga visible que se detectó, la cual es responsabilidad exclusiva del usuario, el medidor presentó una diferencia de 50 m3, avanzó de 631 a 681 m3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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 y las fugas perceptibles o visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por CARLOS MORALES identificado con C.C. No. 10143078 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) CARLOS MORALES enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 15 CS 34 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: CARLOS MORALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 638700 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 3 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. 271720-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **OSCAR RIANA** 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	**271720-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	OSCAR RIANA
Matrícula No	1633460
Dirección para Notificación	CL 32 C # 34 A- 43 MZ 18 CS 14 LC 0SAMARIA II

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5158226

Resolución No. 271720-52

DE: 3 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271720 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 OSCAR RIANA identificado con C.C. No. 10025546, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271720 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1633460 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CL 32 C # 34 A- 43 MZ 18 CS 14 LC 0 , Barrio SAMARIA 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, 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 el señor Salvador Basile 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° P1915MMRAL123056AA el cual registra una lectura acumulada de **635 m3*. Se visita el predio y se encuentra el medidor registrando normal, el consumo es compartido para 2 locales, se revisan las instalaciones y se observa que en local del taller la válvula sanitaria no cierra.*** 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 ***SE OBSERVA QUE EN LOCAL DEL TALLER LA VÁLVULA SANITARIA NO CIERRA,*** en el Periodo de Abril presentó una diferencia de **51 m³**, de lo cuales se facturaron **6 m³** dejando **45 m³** pendientes por facturar, avanzó de **530 m³ a 581 m³**, en el Periodo de Mayo presentó una diferencia de **45 m³**, avanzó de **581 m³ a 626 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 <u>los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad</u>

***del usuario* y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio**.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por OSCAR RIANA identificado con C.C. No. 10025546 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 OSCAR RIANA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 32 C # 34 A- 43 MZ 18 CS 14 LC 0 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: OSCAR RIANA la cancelación de las sumas pendientes por concepto

de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1633460 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 3 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271772-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	**271772-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARTHA LILIANA CRUZ
Matrícula No	940734
Dirección para Notificación	MZ 17 CS 9VILLA DEL PRADO

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. 271772-52

DE: 3 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271772 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 LILIANA CRUZ identificado con C.C. No. 42097418, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271772 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 940734 Ciclo: 5 ubicada en:MZ 17 CS 9 , Barrio VILLA DEL PRADO 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 y liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1815MMRSA111845AA, y una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **ABRIL de 2025** el predio de matrícula **Nro.940734** presentaba edad 2 de facturación (**número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con servicio residencial**.) por valor de **$ 124.520,oo pesos**, mediante la factura No. 58072496 con límite de pago el **28 de Abril de 2025.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, y se había creado el procedimiento de corte el día 29 de Mayo de 2025 a las 7:54 am, se dirigieron al terreno a realizar el corte en el predio el 29 de Mayo a las 2:25 am, y de lo cual, **no** se realizó el corte en el predio, según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994,** por lo tanto, la reconexión facturada es una inconsistencia en los registros facturados al predio.

Así las cosas, éste departamento encuentra **PROCEDENTE** el reclamo presentado por la señora MARTHA LILIANA CRUZ, por lo tanto, la Empresa Aguas y Aguas busca dar al usuario la mayor eficacia y eficiencia en todos y cada uno de los procesos realizados por la Empresa..

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	2025-5	484	0	0	0	65481	-65481

SERVICIO							

FUNDAMENTOS LEGALES

FUNDAMENTO LEGAL DEL COBRO

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARTHA LILIANA CRUZ identificado con C.C. No. 42097418 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 MARTHA LILIANA CRUZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 17 CS 9 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 LILIANA CRUZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 940734 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 3 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271739-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DANILO ANTONIO PULGARIN 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:

Resolución No	**271739-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	DANILO ANTONIO PULGARIN RAMIREZ
Matrícula No	876409
Dirección para Notificación	CL 98 A # 14- 73BELMONTE

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. 271739-52

DE: 3 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271739 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 DANILO ANTONIO PULGARIN RAMIREZ identificado con C.C. No. 10092343, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271739 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 876409 Ciclo: 13 ubicada en:CL 98 A # 14- 73 , Barrio BELMONTE 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Con el fin de dar respuesta a la reclamación en la cual manifiesta el usuario que el medidor N° P1715MMRSA98475AA fue retirado para pruebas de calibración, y el servicio actualmente se encuentra directo, y en el periodo de facturación de MAYO DE 2025, se le liquidó un consumo promedio superior al histórico del predio, se efectuó análisis del histórico de lecturas en el sistema comercial de la matrícula reclamante, y se puede apreciar que el consumo promedio de los últimos seis periodos es de 7 m3 y se le facturaron 10 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 el periodo de MAYO DE 2025 es superior al consumo promedio del predio, por lo cual se procede a modificar a 7 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-14868** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-5	421	0	0	0	-2	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-5	421	7	10	15084	21548	-6465

AJUSTE A LA DECENA	2025-5	421	0	0	-3	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-5	421	7	10	19606	28009	-8403

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por DANILO ANTONIO PULGARIN RAMIREZ identificado con C.C. No. 10092343 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) DANILO ANTONIO PULGARIN RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 98 A # 14- 73 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: DANILO ANTONIO PULGARIN RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 876409 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 3 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. 271735-52 de 3 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GERMAN DARIO GIRALDO RODRIGUEZ** 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	**271735-52**
Fecha Resolución	3 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE JUNIO DE 2025
Fecha de Desfijación	13 DE JUNIO DE 2025
Nombre del Peticionario	GERMAN DARIO GIRALDO RODRIGUEZ
Matrícula No	923987
Dirección para Notificación	MZ 9 CS 31PANORAMA 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. 271735-52

DE: 3 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271735 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 GERMAN DARIO GIRALDO RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 18500156, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 271735 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 923987 Ciclo: 10 ubicada en:MZ 9 CS 31 , Barrio PANORAMA 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, análisis y liquidacion del reclamo, 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.923987** presentaba edad 2 de facturación (**número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con servicio residencial**.) por valor de **$ 64.660,oo pesos**, mediante la factura No. 58129709 con límite de pago el **5 de Mayo de 2025.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, y se había creado el procedimiento de corte el día 08 de Mayo de 2025 a las 10:41 am, se dirigieron al terreno a realizar el corte en el predio el 08 de Mayo a las 10:41 am, y de lo cual, **no** se realizó el corte en el predio, según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994,** y de lo cual, la reconexión facturada sin los soportes requeridos es una inconsistencia en los registros facturados al predio.

Así las cosas, éste departamento encuentra **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor GERMAN DARIO GIRALDO RODRIGUEZ, por lo tanto, la Empresa Aguas y Aguas busca dar al usuario la mayor eficacia y eficiencia en todos y cada uno de los procesos realizados por la Empresa.

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	2025-5	484	0	0	0	65481	-65481

SERVICIO							

FUNDAMENTOS LEGALES

FUNDAMENTO LEGAL DEL COBRO

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por GERMAN DARIO GIRALDO RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 18500156 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor GERMAN DARIO GIRALDO RODRIGUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 9 CS 31 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GERMAN DARIO GIRALDO RODRIGUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 923987 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 3 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon