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. 11292-52 de 25 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **Johanna Torres Ayala Johanna Torres Ayala** 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	**11292-52**
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	Johanna Torres Ayala Johanna Torres Ayala
Matrícula No	1563162
Dirección para Notificación	AV LAS.AMERICAS # 54- 10 CS 21BOSQUES DE SANTA ELENA ETAPA 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. 5206257

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 24 DE JUNIO DE 2025, la señora Johanna Torres Ayala Johanna Torres Ayala, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-6, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 25 DE JUNIO DE 2025, y en tal revisión se detectó que el medidor P1515MMRSA62068AA que pertenece al predio con matricula No 1563162, tenía una lectura acumulada de **1664 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 del periodo **2025-6**, 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 **-212349** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 1563162.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1595	2025-6	414	0	27	0	34152	-34152
67	2025-6	414	0	0	-3	-4	1
1590	2025-6	414	0	27	0	44391	-44391
2501	2025-6	414	0	27	0	75624	-75624
3007	2025-6	414	0	0	-4	-2	-2
2500	2025-6	414	0	27	0	58181	-58181

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. 22795-52 de 25 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GILDARDO DE JESUSS ARENAS MESA** 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	**22795-52**
Fecha Resolución Recurso	25 DE JUNIO DE 2025
RECLAMO	271514 de 29 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	7 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	GILDARDO DE JESUSS ARENAS MESA
Identificación del Peticionario	10076809
Matrícula No.	291484
Dirección para Notificación	CR 15 B # 29- 61 SAN NICOLAS

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 22795-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22795 DE 5 DE JUNIO DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 271514 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) GILDARDO DE JESUSS ARENAS MESA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10076809 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 271514-52 de 29 DE MAYO DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 291484 Ciclo 5, ubicada en la dirección CR 15 B # 29- 61 , Barrio SAN NICOLAS en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-5.

Que el recurrente por escrito presentado el día 5 DE JUNIO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque le estan cobrando un consumo alto, para un predio que permanece sólo, y han ido varias veces a revisar, y le dejaron acta de revisión de consumos, y logró evidenciar que no corresponde a su inmueble porque la matrícula que le corresponde es la 292623, solicita ajustar cobros, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho analizar la respuesta emitida mediante acto administrativo N° 271514-52 de 29 DE MAYO DE 2025 la cual fue declarada NO PROCEDENTE, porque se facturó el consumo en el período de MAYO DE 2025, de acuerdo al registro del medidor, y en la visita técnica realizada con ocasión de la reclamación, el día 27 de mayo de 2025, se verificó el estado del medidor H24VA081066, el cual registraba una lectura acumulada de 106 m3, no fue posible ingresar a revisar las instalaciones internas, porque el inmueble estaba solo, pero se confirmó el estado del medidor y la acometida sin fugas.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos	Lectura Actual	Lectura Anterior	Diferencia	Consumo facturado	observacione

Mayo 2025	104 m3	80 m3	24 m3	77 m3	Se facturó 24 m3 por de lectura más 53 m3 acumulada que pendientes por facturar de abril de 202 146-ley142/94)
Abril 2025	80 m3	23 m3	57 m3	4 m3	Se facturó por promedic pendientes por cobrar 5 146-ley142/94)

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 **Abril de 2025** se generó una diferencia de lectura de **57 m³**, de los cuales se le facturaron **4 m³** por promedio, dejando así un consumo acumulado de **53 m³** pendientes por facturar, mientras se evidenciaba la causal del incremento en el consumo registrado.*

- En el periodo de **Mayo de 2025** *se facturaron 24 m3 por diferencia de lectura más 53 m3 de agua acumulada que estaban pendientes por cobrar del mes abril de 2025, l*o anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el periodo de MAYO DE 2025 , cobrando el consumo que registró el medidor en dicho periodo equivalente a 4 m3.

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

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

En cuanto al pago que menciona el usuario, en el escrito del recurso, se le aclara que es una solicitud diferente sobre la cual se radicó el reclamo, y por lo tanto, no fue objeto de análisis en el resolución impugnada, si usted considera que realizó pagos equivocados y tiene los recibos de pago oginales, puede solicitar con un asesor del centro de servicios, que se le realice la nota crédito respectiva.

Igualmente se le aclara que la Empresa generó visitas de terreno para el predio que presentó el aumento del consumo con matricula 291484 CR 15 B # 29- 61 y aparece como suscriptor el señor ARENAS MESA GILDARDO-DE-JESUS y la matricula **292623, corresponde a CR 16 B # 29- 22 a nombre de MONTOYA TABARES ROSA-ELVIRA y presenta atraso en el pago de la facturación con 65 facturas sin cancelar con un saldo**

pendiente por pagar de $5.526.740. Si usted considera que su matrícula es la 292623, lo invitamos a realizar acuerdo de pago y asi poder disfrutar nuevamente del servicio, porque si aparece reconectado sin autorización de la Empresa, dará lugar a denuncia penal por conexión ilegal o defraudación de fluidos.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

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

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

Conforme al numeral 4.2 de la Circular Interna SSPD No. 006 del 02 de mayo de 2007, el prestador incurre en violación al debido proceso en caso de cobrar el consumo a pesar de haberse identificado

una desviación significativa y no haber efectuado la investigación previa, lo cual dará lugar a que pierda lo cobrado por encima del promedio del usuario.”

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-356106** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-5	483	4	13	-1423	-4624	3201
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-5	483	4	77	11204	215669	-204465
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-5	483	4	13	-1095	-3558	2463
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-5	483	0	0	-2	0	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-5	483	4	77	8619	165923	-157303

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por GILDARDO DE JESUSS ARENAS MESA en contra de la Resolución No. 271514-52 de 29 DE MAYO DE 2025, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 291484 la suma de **-356106**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

ARTICULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra esta si bien procede el recurso de apelación como subsidiario, este último se concede cuando las pretensiones no han sido resueltas a favor del recurrente, cosa que no ocurre en este caso, razón por la cual se ordenará la terminación de la presente decisión administrativa, y el archivo del expediente, porque se accedió a la petitum del recurrente. Se revisó y modificó el consumo del período de mayo de 2025.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 25 DE JUNIO DE 2025

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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. 22808-52 de 25 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS ARTURO TAMAYO 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:

Recurso No	**22808-52**
Fecha Resolución Recurso	25 DE JUNIO DE 2025
RECLAMO	271490 de 26 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	7 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	CARLOS ARTURO TAMAYO GONZALEZ
Identificación del Peticionario	10122888
Matrícula No.	1706274
Dirección para Notificación	MZ 9 CS 19 PS 2 CIUDADELA DEL CAFE

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. 22808-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22808 DE 9 DE JUNIO DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 271490 DE 22 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el señor CARLOS ARTURO TAMAYO GONZALEZ, identificado con cédula de ciudadanía No. 10122888 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 271490-52 de 26 DE MAYO DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula No. 1706274 Ciclo 6, ubicada en la dirección MZ 9 CS 19 PS 2 , Barrio CIUDADELA DEL CAFE en el periodo facturado 2025-5.

Que el recurrente por escrito presentado el día 09 DE JUNIO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que no se encuentra de acuerdo con el cobro de 24 m3 en el periodo de facturación de Mayo de 2025, *USUARIO INFORMA QUE EL COBRO DE LOS M3 DEL MES DE ABRIL POR 24 M3 . $103.400 SOLICITA AJUSTE Y RELIQUIDACION YA QUE SOLO HABITAN DOS PERSONAS EN CASA.*

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Que en virtud de que la etapa procesal administrativa para recurrir no permite la interposición de nuevas pretensiones como ocurre en este caso que el recurrente solicita la aplicación del mínimo vital se le informa que no se hará mención al respecto dado que esto no fue objeto de debate, sin embargo, se le informa que actualmente para el beneficio el cual es otorgado por la alcaldía de Pereira no hay cupos actualmente, en la presente instancia administrativa la empresa solamente se pronunciara respecto de las pretensiones sobre las cuales verso el reclamo, y en el acto administrativo objeto de la revisión se informó lo siguiente:

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 23 de Mayo de 2025 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 1163 m3, Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de MAYO DE

2025, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 24 m3

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

Es importante recordar que 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.

LECTURAS DEL PREDIO CON MATRÍCULA 1706274 MPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A.S ESP.

Servicio	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect	Ocupa	% desv	Tipo Con
ACUEDUCTO	2025	Junio	1	1174	1159	15	13	V	14/06/2025 9:17	Verdadero	0.15	NORMAL
ACUEDUCTO	2025	Mayo	1	1159	1135	24	11	V	14/05/2025 8:51	Verdadero	1.18	ALTO OFI
ACUEDUCTO	2025	Abril	1	1135	1131	4	13	V	13/04/2025 8:59	Verdadero	-0.69	BAJOS
ACUEDUCTO	2025	Marzo	1	1131	1117	14	13	V	15/03/2025 8:49	Verdadero	0.08	NORMAL

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-54514** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-5	470	0	11	0	30810	-30810
AJUSTE A LA DECENA	2025-5	470	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-5	470	0	0	-1	-3	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-5	470	0	11	0	23703	-23703

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

encima del promedio del usuario”

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por CARLOS ARTURO TAMAYO GONZALEZ en contra de la Resolución No. 271490-52 de 26 DE MAYO DE 2025, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 1706274 la suma de **-54514**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 25 DE JUNIO DE 2025

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2553
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22810-52 de 25 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **VIVIANA BERMUDEZ** 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	**22810-52**
Fecha Resolución Recurso	25 DE JUNIO DE 2025
RECLAMO	271697 de 5 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	7 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	VIVIANA BERMUDEZ
Identificación del Peticionario	41872477
Matrícula No.	19608303
Dirección para Notificación	MZ B CS 10 LA IDALIA II

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. 22810-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22810 DE 10 DE JUNIO DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 271697 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que la señora VIVIANA BERMUDEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 41872477 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 271697-52 de 5 DE JUNIO DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula No. 19608303 Ciclo 9, ubicada en la dirección MZ B CS 10 , Barrio LA IDALIA II en el periodo facturado 2025-5.

Que el recurrente por escrito presentado el día 10 DE JUNIO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que no se encuentra de acuerdo con el cobro de 14 m3 en el periodo de facturación de Mayo de 2025, *USUARIO INCONFORME CON EL COBRO DE LA FACTURACION DEL MES DE MAYO YA QUE NO SE LE LEYO, DICE QUE LA REJA NO ESTA CON LLAVE QUE SE PUEDE ABRIR, PIDE EL FAVOR DE LLAMARLA O TIMBRAR PARA LA REVISION, AL CEL 3234712878,USUARIO INCONFORME CON LA RESPUESTA AL RECLAMO RADICA RECURSO DE REPOSICIONEN SUBSIDIO DE APELACION.*

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 18 de Junio de 2025 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 931 m3, medidor en buen estado.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de MAYO DE 2025, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 21 m3

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de MAYO DE 2025, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 10 m3.

Es importante recordar que 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.

LECTURAS DEL PREDIO CON MATRÍCULA N 19608303 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S ESP

Servicio	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect	Ocupa	% desv	Tipo Consumo
ACUEDUCTO	2025	Junio	1	931	928	3	13	V	17/06/2025 9:15	Verdadero	-0.77	BAJOS
ACUEDUCTO	2025	Junio	2	931	928	3	13	I	17/06/2025 9:15	Verdadero	-0.77	BAJOS
ACUEDUCTO	2025	Mayo	1	928	907	21	11	V	17/05/2025 8:27	Verdadero	0.91	ALTO OFICINA
ACUEDUCTO	2025	Mayo	2	907	907	11	11	I	17/05/2025 8:27	Verdadero	0	NORMAL
ACUEDUCTO	2025	Abril	1	907	896	11	11	I	16/04/2025 8:03	Verdadero	0	NORMAL

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-48801** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-5	470	0	0	-1	-5	4
ND SUBSIDI	2025-5	470	10	13	-10755	-13982	3227

ALCANTARILLADO							
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-5	470	0	0	-5	-4	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-5	470	10	21	21548	45252	-23703
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-5	470	10	21	28009	58819	-30810
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-5	470	10	13	-8275	-10757	2482

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

El Acta de visita es uno de los medios de prueba para demostrar la existencia o no de las irregularidades en la medición del consumo, razón por la cual es importante que en el acta se deje constancia del estado del medidor y su funcionamiento, características generales

de la conexión, nomenclatura del inmueble, clase de uso o destinación del predio, número de habitantes, y estado de las instalaciones internas.

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por VIVIANA BERMUDEZ en contra de la Resolución No. 271697-52 de 5 DE JUNIO DE 2025, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 19608303 la suma de **-48801**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 25 DE JUNIO DE 2025

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. 271803-52 de 25 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	**271803-52**
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	1218239
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424PLAZA 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. 5161901

Resolución No. 271803-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271803 de 4 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 4 DE JUNIO DE 2025 el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271803 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1218239 Ciclo: 1 ubicada en:CR 10 # 20- 11 A.COMUN 00 , Barrio PLAZA DE BOLIVAR 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)

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

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

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

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

La medición del consumo de estos grupos se hace utilizando un medidor en la acometida de

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

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

Se efectuó análisis de los consumos de las **36 matriculas hijas** y del totalizador, los que se facturaron, así:

Período 2025	Consumo mama	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
MAY	652 m^3	451 m^3	201 m^3	276 m^3	Consumo por Diferencia de lectura de **276 m^3** (Art. 146-Ley 142/94)

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE JUNIO DE 2025 en la que participó JEAN PAUL BUITRAGO BARRERA 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° C19SC010368 el cual registra una lectura acumulada de **21777 m3.** ***Se visita predio reclamante y se evidencia registrando sin daños o fugas, el Area común se compone de 3 baños de porteria los cuales se encuentran en buen estado, solo cuenta con un tanque de reserva el cual no se encuentra en funcionamiento, no se evidencian daños o fugas en general en áreas comunes ni en el predio, en el predio existen 34 apartamentos.***

Así las cosas, en cumplimiento del debido proceso y buscando evidenciar la posible causal de la desviación significativa en el consumo reclamado, se evidencia en la revisión previa a la facturación realizada en el predio, así: ***consumo pendiente de 75 mts de la cuenta hija 254847.*** Situación que se verifica en los consumos facturados para la matricula hija, corroborando una inconsistencia en el registro para la matricula mamá, generados por los consumos por recuperar de la toma de las lecturas para la matricula hija **Nro.254847.** Situación que se verifica en los consumos facturados para la matricula hija, corroborando una inconsistencia en el registro para la matricula mamá.

Ahora bien, se corrobora que ante las inconsistencias por el consumo por recuperar en la matricula hija relacionada, se ajusta a la diferencia de lectura registrada estrictamente por el área común, por tal razón, este departamento procede a reliquidar por la diferencia de lectura en el periodo reclamado.

Con el fin de dar respuesta a sus pretensiones 1 y 2, donde el peticionario se refiere a la devolución de las sumas pagas por desviación significativa y la inconformidad con el valor del consumo facturado, nos permitimos precisar que, ante la ausencia de causales diferentes a la utilización del servicio en el predio, y con el adecuado descontar y repartir no ha requerido el proceso estipulado para estos fines en la Ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble, adicional a ello en cumplimiento del debido proceso, se realizó la revisión previa de los consumos a la facturación, de lo que adjuntan las pruebas solicitadas, así:

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 1218239
Radicado visita : 5109683
Fecha Atención : 10/05/2025, 04:41:56 PM
Nombre Propietario : EDIFIO LA PERLA DEL OTUN- PORTERIA
Dirección : CR 10 # 20- 11 A.COMUN 00
Barrio : PLAZA DE BOLIVAR
Numero medidor : C19SC010368
Diametro medidor : >1 PULGADA
Tipo desviación : ALTO OFICINA
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 1 - 7 - 38120
Clase de uso : RESIDENCIAL
Promedio lectura : 131
Lectura actual : 21012
Consumo actual : 276
Edad : 23

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL
Lectura del predio : 21037
No. Habitantes : 5

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
Observaciones : Se revisó sanitario lavamanos poceta que pertenece al área común no hay más, no presenta fuga no presenta da
alguno

Usuario : Jhon pavas
Cedula : 18530453
Telefono : 6063353880

Firma Usuario atendio :

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 20 90015128720

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

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. 1218239 en** el periodo de **MAYO de 2025, fue superior al excedente que resulta entre el consumo de totalizador y las cuentas hijas,** por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar con base al exceedente que arrojó el descontar y repartir, de la siguiente manera: **Mayo** de **276 m³**

a 201 m³, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-589853** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-5	488	175	250	287721	411031	-123309
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-5	488	175	250	377097	538710	-161613
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-5	488	175	250	490156	700223	-210067
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-5	488	175	250	221356	316223	-94867
AJUSTE A LA DECENA	2025-5	488	0	0	0	-3	3

Se le recuerda que para presentar recursos, debe estar debidamente legitimado, y adjuntar factura con el pago de las sumas no reclamadas, a la fecha presenta un saldo insoluto pendiente por pagar de $24.868.460, con edad en mora de 25 facturas, por lo cual debe como mínimo presentar factura cancelada por valor de $2.000.000,00. como abono, valor que corresponde a un abono por los consumos de enero a abril de 2025, más cargos fijos, del área común del **Edificio Perla del Otún P.H.** . No se puede exonerar del cumplimiento de un requisito de procedimiento, como pretende el señor Antonio José, porque son consumos debidamente facturados, y todo usuario sin excepción debe cumplir el artículo 155 de La Ley 142 de 1994, más cuando ampliamante se le ha demostrado que es un Cliente del sistema general o totalizador, actualmente es un cliente moroso.

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."*

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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 ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686 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 ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424 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: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1218239 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 25 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. 271817-52 de 25 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	**271817-52**
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	89375
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424SANTA CLARA DE LAS VILLAS

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. 5168732

Resolución No. 271817-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271817 de 4 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 4 DE JUNIO DE 2025 el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686, obrando en calidad de mandatario, pero sin acreditar debidamente la legitimacion, presentó RECLAMO No. 271817 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 89375 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CL 89 # 29- 86 A.COMUN SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H. en los periodos facturados. 2025-2, 2025-3, 2025-4, 2025-5, 2025-6.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 13 DE JUNIO DE 2025 en la que participó el señor Nicolás Machado como usuario del servicio y JEAN PAUL BUITRAGO BARRERA como funcionario de la Empresa, se determinó que EL CONJUNTO RESIDENCIAL CERRADO SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H. : Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida principal que abastece el Conjunto tiene instalado el Medidor Totalizador N° H21LF000236 el cual registra una lectura acumulada de 126214 m3, Totalizador se observó en buen estado de funcionamiento, no se evidencian daños o fugas en general, al parecer ya repararon las fugas internas que fueron detectadas con el equipo de geófono en el mes de mayo de 2025, El área común se compone de redes locales con mas de 400 mt de longitud, que recorren todo el conjunto, tiene piscina con baños y duchas, jacuzzi, y saunas fuera de servicio, portería con unidad sanitaria, salón social con baños y lamanos en buen estado. baterías sanitarias del área común en buen estado sin fugas, ni reboces.

Es necesario aclarar que en la presente resolución se dará respuesta a los radicados WEB N° 30700, 30693 Y 30694 de los oficios 08125DEV1706P 03-06-2025, 08325MAC1706I 03-06-2025 Los cuales corresponden al mismo usuario con matrícula 89375, y se aplicará el principio general de derecho de economia procesal.

1) RETIRAR de la facturación los valores por consumo que representan la desviación significativa con el correspondiente ajuste por contribución o subsidio.

2) DEVOLVER las sumas que hayan sido pagadas por desviación significativa.

3) REEXPEDIR LAS FACTURAS en reclamación sin las sumas que son objeto de la presente petición.

4) Copia de la comunicación de visita para revisión previa con la respectiva constancia de entrega o notificación en cada periodo de facturación, si se hicieron.

5) Copia del acta de revisión realizada como previa frente a cada factura, si se hicieron.

Conforme a lo establecido en el cuarto inciso del Artículo 154 de la ley 142 de 1994, *"En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos."*. Por lo anterior, este Departamento se pronunciará y tomará decisión administrativa respecto de lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira con cargo a la matrícula de la referencia; durante los últimos cinco (5) períodos de facturación. es decir, desde **Febrero a Junio de 2025**.

El concepto SSPD-OJ 2006-258 emitido por la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, considera que conforme al inciso tercero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, este es un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, mediante el cual se castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo. Adicionalmente, dicha consagración legal busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado. Se trata entonces de un término de caducidad que opera a favor de las empresas, solo proceden reclamaciones sobre los últimos 5 períodos de facturación.

Con el fin de dar respuesta a las peticiones 1,2,3, 4 y 5 relacionadas inmediatamente anterior donde el peticionario se refiere a la devolución de las sumas pagas por desviación significativa y la inconformidad con el valor del consumo facturado del período de febrero a junio de 2025, nos permitimos precisar que respecto a los consumos, ya la Empresa efectuó análisis y decisión administrativa, por lo cual, no se ajusta a Derecho presentar nueva reclamación, como intermediario, porque el Representante Legal del Conjunto Residencial Cerrado Santa Clara de las Villas P.H. presentó reclamación 271079 y agotó la via administrativa impugnando la decisión mediante Recurso 22727 y la Empresa al evidenciar, que la causa de la desviación del consumo, se originó por la existencia de fugas imperceptibles detectadas con el equipo especial Geófono, se accedió a reliquidar el consumo de los período de abril y mayo de 2025, por lo cual, no se accede a brindar la información requerida en los numerales 1 a 5, ni expedir facturas sin valores en reclamo, porque ya fueron materia de análisis y modificadas, ni copias de revisiones, ni mucho menos devolución de dineros, siendo su peticion respecto al consumo reiterativa y sin demostrar la debida legitimación para actuar frente al suscriptor. CONJUNTO RESIDENCIAL CERRADO SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H.

Se relaciona a continuación el consumo del Conjunto Residencial, el cual ya fue objeto de análisis y decisión por parte de este Departamento, mediante Resolución

22757-52 del 12-06-2025 la cual revocó la Resolución 271079-52.

Por medio de la Resolución 22757-52 se le informó lo siguiente:

Al consultar el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observa que al Conjunto Residencial con matrícula No. ***89375,*** *el cual tiene grabadas 213 Matriculas hijas, en los períodos de abril y mayo de 2025 se le facturó así:*

Períodos 2025	Consumo mama	consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado AC	Observación
MAY	4277 m3	3084 m3	1193 m3	1262 m3	Consumo por promedio de 450 m³ se le sumaron **812 m³** de consumo pendiente por facturar de abril (Art. 146-Ley 142/94) dejando **812 m³** pendientes por facturar
ABRI	4184 m³	2922 m³	1262 m³	**1256 m³**	Consumo por promedio de **450 m³** se le sumaron **806 m³** de consumo acumulado de Marzo (Art. 146-Ley 142/94) dejando **812 m³** pendientes por facturar
MAR	4440 m³	3184 m³	1256 m³	450 m³	Consumo promedio histórico de **450 m³**, mientras se determina la causa del aumento, quedan pendientes por cobrar 806 m³ de agua acumulada (Art. 146-Ley 142/94)

Este Departamento encuentra PROCEDENTE ***reliquidar el consumo de los períodos de ABRIL Y MAYO DE 2025****, en los cuales se cobraron 1256 y 1262 m3 respectivamente, los cuales presentaron desviación significativa del consumo, y se les habia liquidado consumo promedio de 450 m3 más metros cubicos pendientes de los periodos anteriores, pero al haberse encontrado que la causa del aumento se originó por la existencia de FUGAS IMPERCEPTIBLES, detectadas con el geófono en las viviendas de las manzana 6 casa 10, manzana 2 casas 38 y 19,* ***se modifican al consumo promedio histórico de 450 m3.*** *Por lo cual se REVOCA la decisión inicial, Quedando resuelto el recurso de reposición.*

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, una vez, se modificó el consumo de los períodos de abril y mayo de 2025, al área común de CONJUNTO RESIDENCIAL CERRADO SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H. con matrícula No. **89375**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Consumo Mama	Consumo Hija	Diferencia	Consumo Facturado A.C	Observación
Febrero	3971 m3	2856 m3	1115 m3	448 m3	Cobro por Promedio mientras se determinaba la causa (Art. 146 y 149 -Ley 142/94).
Marzo	4440 m3	3184 m3	1256 m3	450 m3	Cobro por Promedio mientras se determinaba la causa (Art. 146 y 149 -Ley 142/94)
Abril	4184 m3	2922 m3	1262 m3	450 m3	Cobro por Promedio, por la fuga interna que se detectó (Art. 146-Ley 142/94)

Mayo	4277 m3	3084 m3	1193 m3	450 m3	Cobro por Promedio por la fuga interna que se detectó (Art. 146-Ley 142/94)
Junio	4128 m3	3107 m3	1021 m3	450 m3	Cobro por promedio por la fuga interna que se detectó (Art. 146-Ley 142/94)

Con respecto al período de junio donde se presentó una novedad en el consumo se anexa a continuación la visita para la revisión por el aumento del consumo de junio de 2025, y el representante legal, manifestó via telefónica que aun no han reparado las fugas, se encuentran en trámite para realizar los trabajos respectivos, y adicionalmente se anexa la visita con geófono realizada por la Empresa , donde se encontraron dos fugas imperceptibles ubicadas en la casa 4 de la manzana 6 y la casa 20 de la manzana 2.

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION POR GEOFONO

ATENCION AL CLIENTE

Visita No. : 2

I. INFORMACION GENERAL

No Solicitud : 5156364
Fecha De Atencion : 11/06/2025, 09:38:02 PM
Matricula : 89375
Direccion : CL 89 # 29- 86 A.COMUN
Causal de la Visita : FACTURACION DEBIDO PROCESO

DATOS VISITA

Numero Del Medidor : H21LF000236
Lectura : 126126
Estado Medidor : Funcionando
Duracion de la Visita (en horas) : 2
Estado Llave de Paso : Buena

¿Se encontro fuga? : SI
Ubicacion de la Fuga : INTERNA
Lugar Fuga : Redes de distribución
Cantidad de Habitantes : 5

OBSERVACION
Se revisa el AC con el geófono acometida por acometida y se detectaron dos fugas internas localizadas en las acometidas de las casas manzana 6 casa 4 y manzana 2 casa 20 , se le indico al usuario para que la reparen lo más pronto posible las demás instalaciones en buen estado.

Estado Predio : Ocupado

Jorge Pérez

Firma de Usuario : Jorge Iván Pérez 96354780

Firma Funcionario : JOHN FREDDY RAMOS RIOS 10002715

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 89375
Radicado visita : 5202026
Fecha Atención : 20/06/2025, 10:24:27 AM
Nombre Propietario : MUNICIPIO DE PEREIRA
Dirección : CL 89 # 29- 86 A COMUN
Barrio : SANTA CLARA DE LAS VILLAS
Numero medidor : H21LF000236
Diametro medidor : >1 PULGADA
Tipo desviación : ALTO OFICINA
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 11 - 8 - 170000
Clase de uso : RESIDENCIAL
Promedio lectura : 459
Lectura actual : 127104
Consumo actual : 1021
Edad : 2

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL
Lectura del predio : 127240
No. Habitantes : 11

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
Observaciones : Se toma lectura .se habla con el administrador vía telefónica con el señor Julián Alberto Pérez rondón quien comenta que tiene pendiente un arreglo interno en dos casas. porque el fallo esta en dos collarines. ya hizo gestiones con profesionales particulares para que vengan a hacer ese arreglo no han venido aún. la.empresa de aguas y aguas ya sabe de esta novedad porque vinieron con el geófono y ubicaron los dos daños.se revisa la parte hidráulica del área común sin fugas.

Telefono : 3027857335

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 30 90015128730

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

6. Fecha en la cual fue creada la matrícula.

Respuesta: CONJUNTO RESIDENCIAL CERRADO SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H tiena asignada la Matricula MAMA **Nro. 89375**, se comunica al usuario que la información solicitada hace parte del archivo inactivo de la empresa, dado que está matrícula fue creada hace más de 20 años y la empresa tuvo migración de datos al sistema de información comercial en el año 2014 razón por la cual no es posible dar a conocer con exactitud la fecha de creación de la matricula, sin embargo se observa que las matriculas de las cuentas hijas fueron creadas en septiembre del año 2007.

7. Relación escrita de las órdenes de suspensión o corte del servicio desde el macrogeneral, que hayan sido expedidas sobre esta matrícula.

Una vez analizado el sistema de información comercial, no se evidencian ordenes de

corte en los últimos cinco periodos de facturación a la matrícula N° **89375.**

8. Información documentada de las reposiciones del macro a costo de la Copropiedad, con las respectivas fechas y valores cobrados y pagados.

Es pertinente reiterar **que** CONJUNTO RESIDENCIAL CERRADO SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H**,** **cuenta con un Totalizador, que garantiza los metros cubicos entregados a la P.H.** . Su medición se efectúa mediante un Macromedidor instalado exclusivamente para el mismo, así, es a partir de éste Macromedidor - Totalizador , que se inicia la red interna de la copropiedad la cual provee del servicio a las unidades que lo requieran, que para el presente caso, existen 213 unidades privadas.

De nuevo es importante para la Empresa, reiterarle que es deber de los usuarios el mantenimiento de las acometidas y medidores, **donde los costos de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios**, de tal manera, que el **Macromedidor o Totalizador** se utiliza para la medición de los consumos de las áreas comunes que integran la P.H., por ello, l**a responsabilidad de asumir los costos de la instalación pertenecen al propietario del inmueble, usuario o suscriptor del servicio**, lo anterior, en concordancia con la **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.".*

De acuerdo con lo anterior, se trae a colación la definición de acometida, la cual se encuentra establecida en el **Decreto 1077 de 2015, Título 1, Capítulo 1, Artículo 2.3.1.1.1, numeral 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."*** Es decir, el Medidor - totalizador.

Así las cosas, se observa en el sistema de información comercial que al predio con matrícula N° **89375**, se ha instalado lo siguientes totalizadores, (se aclara que nunca ha sido medidor de control), pero en los últimos cinco períodos, no se han realizado cambios ni cobros por el totalizador, último cambio se realizó el 12/10/2022.

esumen | PQR | Lecturas | Medidores

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Predio	Estado	Servicio	Marca	NumMedidor	Fecha Instalac	Diametro	Clase	Tipo Medidor
89375	ACTUAL	ACUEDUCTO	ALTAIR	H21LF000236	12/10/2022	2"	R160	VOLUMETRICO
89375	HISTORICO	ACUEDUCTO	COLTAVIRA	070122887	9/07/2007	2"	C	
89375	HISTORICO	ACUEDUCTO	ELSTER	17705455	6/05/2021	2"	R315	VELOCIDAD
89375	HISTORICO	ACUEDUCTO	FLOSTAR	L15BF106244	16/09/2016	2"	R160	VELOCIDAD

9. Igualmente informar si los que haya sido instalados por reposición, han sido objeto de reparación a costo de la Copropiedad, y en tal evento las fechas y

valores cobrados y pagados.

Se verifica que en los últimos cinco periodos de facturación no se observan reparaciones realizadas al macromedidor, ni reposición, por lo tanto, no se evidencian conceptos facturados al Área común del CONJUNTO RESIDENCIAL CERRADO SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H, por el macromedidor o totalizador (2"), en todo caso, se le informa que la Legislación Colombiana, consagra que el suscriptor y/o usuario es el dueño de la acometida y del medidor, por lo cual deben asumir el costo de la reposición de la acometida y el medidor, en este caso totalizador.

10. Información de los periodos de facturación en los que se haya cobrado por promedio de consumo con la desde la fecha de su creación.

El concepto SSPD-OJ 2006-258 emitido por la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, considera que conforme al inciso tercero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, este es un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, mediante el cual se castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo. Adicionalmente, dicha consagración legal busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado. Se trata entonces de un término de caducidad que opera a favor de las empresas, Por lo cual, no se ajusta a Derecho su pretensión, más cuando es conocedor de la normatividad, por su proceder reiterativo de solicitar información de las propiedades horizontales creando falsas expectativas sobre los totalizadores o los clientes del sistema general o totalizador.

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **89375**, se le facturó por promedio en febrero y marzo, porque presentó desviación significativa, mientras se determinaba la causa, y al identificar que el aumento obedeció a fuga imperceptible, se confirmó el consumo promedio de febrero y marzo, y se modificó el consumo de abril, mayo y junio a 450 m3, porque el usuario debe reparar las fugas lo antes posible, para que el consumo del área común se les normalice.

11. Concepto de legalidad dado por la CRA a la versión inmediata anterior del CCU actual.

Respecto a su solicitud, se le informa que no se accede, porque desde el año 2024, fue actualizado y tenemos nuevo CCU, con su respectivo concepto de legalidad emitido por la CRA. el cual se adjunta para su conocimiento, igualmente dicho documento ya se le ha suministrado en sus reiteradas solicitudes.

Comisión
de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico

MINISTERIO DE VIVIENDA,
CIUDAD Y TERRITORIO

Para contestar cite:
Radicado CRA N°: **20220120090671**
Fecha: **15-09-2022**

Bogotá, D.C.

Señores
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P.
Señor
Fabián Andrés Henao Castaño
Administrador del Programa Todos por el Pacífico.
fahenao@aguasyaguas.com.co
Pereira, Risaralda

Asunto: Radicado CRA 2022-321-006821-2 de 8 de agosto de 2022.

Respetado señor Henao:

Esta entidad recibió la comunicación radicada con el número y fecha del asunto, por medio de la cual, solicita concepto de legalidad a las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos para el servicio público de acueducto y alcantarillado, por parte de **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P.** en Pereira, Risaralda.

Revisado el clausulado del contrato, éste se encuentra conforme a derecho, razón por la cual, se otorga **concepto de legalidad** en los términos del artículo 133 de la Ley 142 de 1994.

Es pertinente resaltar, que atendiendo lo dispuesto en el artículo 131 ibidem, *"es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen"*, por lo que se sugiere comunicar a esta Unidad Administrativa Especial las diversas modalidades con las que ha dado cumplimiento a tal deber.

De otra parte, es preciso indicar que las modificaciones que se hagan a las condiciones uniformes del contrato, dejan sin efecto el concepto de legalidad emitido en relación con las cláusulas modificadas y que no fueron objeto de análisis por parte de esta Comisión de Regulación, salvo que se trate de cambios que tengan como propósito ajustar el contrato de servicios públicos a la normatividad sectorial vigente, por cuanto ésta se entenderá incorporada en el mismo desde el momento que entra en vigencia la modificación respectiva.

Cordial saludo,

CARLOS ALBERTO MENDOZA VÉLEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Elaboró: Lourdes Díaz – Andrea Toro
Revisó: María Alejandra Muñoz
Aprobó: Rodrigo Vargas Martínez.

CERTIFICADO POR SGS

Solicitudes:

12. Instalar medición individual para determinar el consumo de agua en áreas comunes por diferencia de sus lecturas, eliminar del sistema comercial la matrícula que corresponde al macromedidor ("macro") y devolver la totalidad de lo facturado con "macromedición".

13. De ser demostrada la imposibilidad técnica de instalar medición individual en las áreas comunes, relacionar en la factura de cada periodo o en documentos adjunto el consumo individual de los bienes privados, para la copropiedad poder verificar si el consumo facturado fue bien calculado, conforme al artículo 148 de la Ley 142.

14. En caso de haberlo realizado con anterioridad, exponer copia del "ESTUDIO TÉCNICO" o documento equivalente al que hace referencia la SSPD para demostrar la imposibilidad técnica de instalar micromedición en las áreas comunes, así como de la constancia de haber sido puesto en conocimiento de la Copropiedad (mi mandante) y de la declaración de ésta no asumir el costo de la instalación de medición individual en las áreas comunes. O realizarlo con el análisis y exposición del costo de la obra.

15. Introducir como prueba al expediente la solicitud del servicio presentada por el constructor con todos sus anexos. La utilidad, conducencia y pertinencia de estas pruebas está en que se dirigen a demostrar que la Empresa NO HA REALIZADO el análisis técnico de las limitaciones físicas o financieras que hagan muy costosa la instalación de la micromedición en las áreas comunes, o no las ha puesto en consideración de mi mandante para que determine si asume o no el costo de la instalación; y que no exigió al constructor o primer usuario frente a la solicitud del servicio, la instalación de medición individual en las áreas comunes del conjunto o edificio.

RESPUESTA #15:

Dado que la empresa realizó la migración de datos en el año 2014 al sistema de información comercial 5INCO y la matrícula fue creada hace más de 20 años, esta información no reposa en nuestro sistema ,razón por la cual, podrá solicitarla al constructor del proyecto ya que dicha solicitud hace parte del archivo inactivo de nuestra empresa, y la forma de la medición del área común para este Conjunto, la determinó la constructora cuando presentó el proyecto hidrosanitario y no es el prestador, por lo cual, el constructor con el fin de garantizar la medición total del Conjunto, presentó su proyecto con totalizador en la acometida principal.

RESPUESTA A LOS PUNTOS 12, 13 Y 14 DE LA PRESENTE SOLICITUD.

Se le reitera al señor López, que el sistema general o totalizador en el cual se encuentra este Conjunto, se hace utilizando un totalizador o macromedidor en la acometida de entrada, y del total registrado por el totalizador o macromedidor se descuenta el consumo de las cuentas hijas (matrículas de cada casa) la diferencia entre ambas (MAMÁ E HIJA) da como resultado el consumo de las ÁREAS COMUNES, resultado que incluye el consumo de los medidores que puedan estar frenados, servicios directos o fugas, sistema de facturación de orden legal y especial, acorde con lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, avalado por la Comisión de Regulación de Agua Potable en la revisión de legalidad del mencionado contrato.

Además porque el diseño de la construcción presenta una red interna de la que se alimentan los inmuebles, así mismo, se quedaría sin medición las áreas comunes, los puntos y las redes hidráulicas, lo cual es un deber y una obligación legal de la Empresa, adicionalmente, porque no existen redes independientes en las áreas comunes, ni operan redes locales y el micromedidor no es el equipo adecuado para la medición de las áreas comunes.

En relación con la legalidad de la falta de medición y la claridad en la determinación del consumo, se informa que, de acuerdo al Contrato de Condiciones Uniformes, capítulo VI, CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. FACTURACIÓN, y la legislación vigente, la Empresa efectúa el cobro del consumo de acuerdo al registro del totalizador, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994,

> *Al interior de la copropiedad o comunidad organizada, deberá existir un Medidor Totalizador que haga las veces de Medidor para Áreas Comunes asignado a una matrícula, que registre el consumo de las mismas, entendiéndose como tales, todos los consumos internos los cuales serán medidos y registrados por éste. La Administración o quien haga dicha labor bajo cualquier denominación, podrá solicitar la instalación de un medidor para áreas comunes,* ***siempre y cuando demuestre y garantice a la Empresa que todos los consumos internos correspondiente al consumo de las áreas comunes como porterías, piscinas, pocetas, baños, llaves terminales de parqueaderos, jardines, tanques de almacenamiento subterráneos y elevados responsabilidad del conjunto, y las redes locales que hagan parte de las áreas comunes, serán registrados por dicho medidor. En su defecto el Medidor Totalizador seguirán haciendo las veces de Medidor para Áreas Comunes****.* (Negrilla, subraya y cursiva fuera de texto).

El sistema general o totalizador no es sólo un método de medición sino también una forma de hacer uso racional del servicio y minimizar las pérdidas de agua, en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios y legislación complementaria, por tanto no es viable la instalación de micromedición en las áreas comunes. Así mismo, se le comunica que el contrato de condiciones uniformes así como este modelo de facturación fue sometido a examen de legalidad por parte de la entidad competente según el artículo 73.10 de la Ley 142 de 199, es decir, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, el cual fue aprobado integralmente.

Cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada período.

Cabe resaltar que la Empresa no realiza estudios técnicos, ni factibilidades financieras sobre ese particular, puesto que lo que determina ese sistema es la distribución hidráulica y sanitaria que realiza el diseñador y constructor de la copropiedad quien debe tener el respectivo estudio, de acuerdo a la disponibilidad del servicio que le concedió la Empresa a la constructora, y al certificado del recibido de las redes hidrosanitarias para poder ser usuarios del servicio que la Empresa les suministra tanto de acueducto como de alcantarillado, y por lo tanto, los copropietarios de este conjunto, cuando adquirieron sus viviendas con servicios, ya contaban con el contrato de prestación de acuerdo a las condiciones técnicas que establece el RAS, y fue la Constructora del CONJUNTO RESIDENCIA CERRADO SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H. quien les entregó a la Administración del respectivo inmueble, la matrícula del área común con las cuentas hijas que corresponden a las unidades independientes que integran el P.H. , por lo tanto, el señor Antonio José, puede recurrir a la Constructora para que lo ilustren respecto a la aprobación del proyecto hidrosanitario, se concluye que el señor López, solicita información buscando el error del prestador frente a lo requerido, lo cual puede dar lugar a Fraude procesal porque en reiteradas decisiones se le ha informado que es correcto el modelo del sistema general o totalizador en Colombia y la SSPD, en muchas oportunidades ha emitido resoluciones reconociendo como correcto la forma de facturar a los clientes del sitema general o totalizador.

Desde su edificación, la constructora, solicitó la disponibilidad del servicio como un cliente del sistema general o totalizador y así fue autorizada la prestación del servicio, y la forma de liquidar el consumo para el área común es legal y correcta, existiendo desde su creación la imposibilidad de determinar el consumo de las áreas comunes con un micromedidor, existe imposibilidad para determinar con un micromedidor, el consumo de las redes locales que abastecen cada una de las acometidas de los condominios, las zonas húmedas, los tanques de reserva, existiendo imposibilidad técnica para medición individual del área común del CONJUNTO RESIDENCIAL CERRADO SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H..

Adicional al hecho ese sistema está definido previamente en el contrato de condiciones uniformes de la Empresa para ese tipo de construcciones y aceptado por el usuario cuando se vincula con la empresa mediante un contrato de adhesión, y por lo tanto tampoco procede la devolución de los dineros facturados, con base en el equipo de medida instalado en la entrada de la acometida principal, llamado totalizador.

La Empresa, realizó inspección técnica al CONJUNTO RESIDENCIAL CERRADO SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H.**, y comprueba y ratifica que las condiciones técnicas de las redes hidráulicas del CONJUNTO no permiten medición individual de las redes de las áreas comunes, como son las redes locales, es decir existe imposibilidad técnica para medición individual del área común. (se anexa acta de revisión).**

En cuanto a la solicitud de no cobro del Totalizador, es importante indicarle al señor López, que el predio con matrícula **No. 89375** hace parte del SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR, y es responsabilidad del usuario cubrir los costos del cambio del mismo, de igual manera el predio cuenta con imposibilidad técnica de micromedición, la cual, se anexa a la presente resolución.

Las lecturas de las cuentas hijas se encuentran plenamente divulgadas en la facturación de cada inmueble. Tratándose de información que le compete a cada suscriptor y usuario, por lo tanto la administración debe solicitar a los copropietarios la información que requiera sobre el mismo, **Sin embargo, La empresa realizó el inspección técnica para determinar la imposibilidad técnica de medición individual del consumo del área común, (**se anexa acta de la visita técnica realizada**).**

Adicionalmente Es importante para la Empresa, aclarar que es deber de los usuarios el mantenimiento de las acometidas y medidores, **donde los costos de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios**, de tal manera, que el **Macromedidor o Totalizador** se utiliza para la medición de los consumos de las áreas comunes que integran la P.H., por ello, l**a responsabilidad de asumir los costos de la instalación pertenecen al propietario del inmueble, usuario o suscriptor del servicio**, lo anterior, en concordancia con la **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."*

De acuerdo con lo anterior, se trae a colación la definición de acometida, la cual se encuentra establecida en el **Decreto 1077 de 2015, Título 1, Capítulo 1, Artículo 2.3.1.1.1, numeral 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."*** Es decir, el Macromedidor.

Se adjunta la revisión técnica realizada por el Departamento de Servicio al Cliente, donde se inspeccionó el CONJUNTO RESIDENCIAL CERRADO SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H**.** y **se ratifica** que existe imposibilidad técnica para la medición individual de las instalaciones hidráulicas del área común.

SANTACLARA
DE LAS VILLAS
Calle 89 N° 29-86

07

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

REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H (DETALLADO)

Solicitud: _____ Matrícula: 89575

Hora de iniciación de visita: _____

Dirección del inmueble sin: CITBA # 29-86 P. Común

Uso: Zona Club de las Villas

Nombre de quien atiende la visita: Miguel Bragaco cel 11 [illegible]

Calidad del que atiende: Contratado de Mantenimiento

Nombre del administrador: William Rincón

Correo electrónico: [illegible]

Teléfono: _____

Ficha catastral: _____

Numero de empleados de las áreas comunes: _____

DATOS DEL MACROMEDIDOR

Tiene sistema totalizador: Si [X] No [ ]

No Macromedidor: 15BF106244 Marca: Itron Lectura: 83216

Clase: B [ ] C [ ] R160 [ ] Otro: _____

Diámetro: 1/2 [ ] 3/4 [ ] 1" [ ] 1 1/2" [ ]

2" [X] 3" [ ] 4" [ ] 6" [ ]

Estado:

Buen estado [ ] Dañado [ ] Tapado [ ] Directo [ ]

Invertido [ ] Medio lado [ ] Inundado [ ] No tiene [ ]

Con fuga [ ] Trenado [ ] Otro: Funcionando

Ubicación: Caja [ ] Cercano [ ] Rejilla [ ]

Gabinete [ ] Enterrado en tierra [ ] otro: _____

DATOS DE INSTALACIÓN DEL ACUEDUCTO

Fuente de abastecimiento: Red local o distribución [X] Fuente Alterna [ ]

Fuente Alterna de abastecimiento:

Aguas lluvias [ ] Capacidad del Tanque: _____

Pozo o Aljibe [ ] Resolución corporación autónoma: _____ Año: _____

Rehuso del agua [ ] Lo surte otro acueducto [ ] Nombre: _____

Diametro de la acometida: 1/2 [ ] 3/4 [ ] 1" [ ] 1 1/2" [ ]

2" [ ] 3" [ ] 4" [ ] 6" [ ]

	20-JUNIO-2025	INFORME DE REVISIÓN EN TERRENO

Solicitó Practicar: Acueducto [X] Alcantarillado [ ] Ambos [ ]

Fecha: Johana Vazquez

Nombre del Usuario: Santa Elena de las Villas

Matrícula del Usuario: 89375

Dirección: Cll 89-1

Teléfono fijo: Celular: 3115551812

Hora de la visita:

INFORMACIÓN DEL PREDIO

Lote ( ) Desocupado (X) Desocupado ( ) Demolido ( ) Construcción ( )

Si el lote se encuentra ocupado indicar número de personas:

Si el Lote esta en construcción indicar: Irregular ( ) Legalizado ( )

Clase de Uso: Residencial (X) Comercial ( ) Industrial ( ) Oficial ( ) Especial ( )

Tipo de Medición: Directa ( ) Medidor ( ) Totalizador ( ) Otra ( )

Número de medidor: H214F-000236 Diámetro: Lectura: 127279

REQUERIMIENTOS

INFORME DE VISITA AL TERRENO

Se visita el conjunto y se encuentra el Macromedidor registrando, se revisan las instalaciones del predio y no se Detectan fugas ahora al detallar las instalaciones se observa que no es posible la Medición individual de lo que abarca las Areas Comunes, a razon del diseño hidraulico del conjunto como tampoco se Detecta Modificaciones estructurales e hidraulicas en el inmueble

ENVIAR A: MEDICIÓN ( ) OPERACIONES ( ) CLIENTES ( )

NOMBRE DEL ENCARGADO: Johana Vazquez

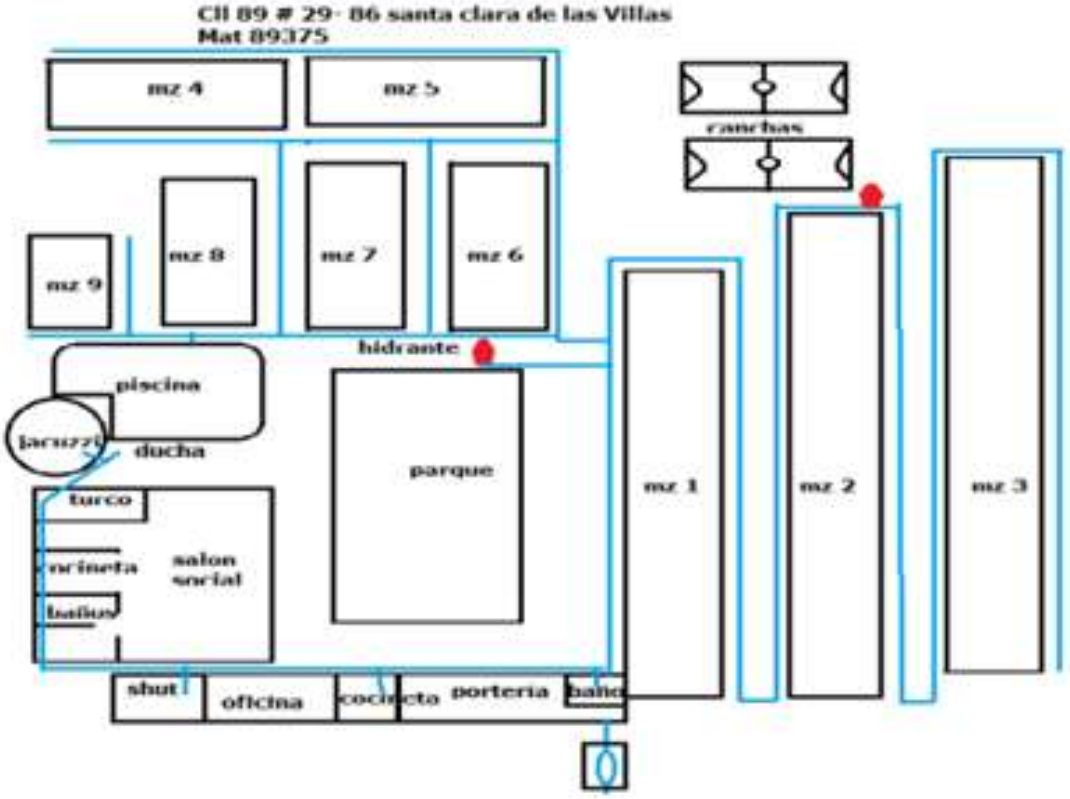
NOMBRE DEL USUARIO O TESTIGO (Mayor de edad): Alex Vallejo

C.C. 42.152.521

SNI SNI

D14-3756 CO14-3754

Sede Administ
PBX: (6) 315
Edificio Torre C
Carrera 10 N° 17-55
Centro de Se
Ventanilla
Pereira, Co
www.aguasyaguas.
NIT 816.002


Cll 89 # 29- 86 santa clara de las Villas
Mat 89375
mz 4
mz 5
canchas
mz 9
mz 8
mz 7
mz 6
hidrante
piscina
jacuzzi
ducha
parque
mz 1
mz 2
mz 3
turco
orinetta
salon
social
baños
shut
oficina
porteria

SANTACLARA

Acometida principal que abastece el Conjunto, con su respectivo totalizador.

Porteria del conjunto.

Salon Social, con baño y lavaplatos.

16. Mientras se tramita la presente petición y se agota la vía administrativa, no generar orden de suspensión o corte del servicio desde el "macro" y no iniciar, adelantar ni proseguir gestión de cobranza de los valores facturados y acumulados por la matrícula de éste, de conformidad con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

En cuanto a la solicitud de no generar orden de suspensión o corte del servicio desde el macro y no iniciar, adelantar, ni proseguir gestión de cobranza de los valores facturados y acumulados por la matricula 89375, la Empresa no accede a esta solicitud, entre tanto se reserva la posibilidad de conformidad con la legislación vigente, hacer valer las obligaciones económicas a través de los procesos ejecutivos ante la jurisdicción ordinaria, en caso de presentar atraso en el pago de las facturas, más en este caso particular que ya se analizaron los consumos de febrero a mayo de 2025, y se resolvio a favor del Conjunto Recurso de reposición, presentado directamente por el Representante Legal de la P.H. además, de conformidad en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, las facturas debidamente emitidas por la Empresa quedan en firme después de cinco periodos pueden hacerse exigible.

17. Reexpedir la factura de mayo/2025 sin las sumas en reclamación y así mismo cada mes en adelante en virtud de esa misma norma.

La Empresa no accede a esta solicitud, porque ya fueron objeto de analisis y decisión, y sobre el consumo NO se hará nueva revisión por haberse agotado la via administrativa por parte del Representante Legal de la P.H. siendo su solicitud, inapropiada, si tenemos en cuenta que no presentó su debida legitimación frente al suscriptor y que al parecer desconocia que el representante legal, radicó reclamo y dentro del término legal presento el recurso de reposición, y no expediran facturas sin cobro del consumos de períodos que ya se encuentran en firme.

Aunado a todo lo anterior, este Departamento concluye que NO ES PROCEDENTE el reclamo instaurado por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, porque la forma de determinar el consumo del área común con base en el registro del totalizador es correcto y los puntos referentes a la legalidad de la medición y la claridad del consumo facturado quedan desvirtuados, porque la Empresa realiza el cobro del consumo a este predio cumpliendo la normatividad vigente establecida en el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 y el C.C.U., y la SSPD se ha pronunciado sobre la forma de determinar el consumo de los clientes del sistema general y totalizador, y ha determinado que la forma de hacerlo en la Empresa es correcto y la señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO ya tiene conocimiento de estas decisiones, pero insiste con nuevos clientes creando falsas expectativas con su asesoria técnica y jurídica.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales. ”

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

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

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

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 NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686 por concepto de inconformidad con el consumo del totalizador - sistema de facturación del cliente con matrícula 89375 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 ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424 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: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 89375 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 aclara que no procede recurso sobre los periodos de facturación de febrero a mayo de 2025, porque ya fueron objeto de análisis y decisión administrativa.

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

Dado en PEREIRA, el 25 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2553
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 271954-52 de 25 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUBIELA GOMEZ 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	**271954-52**
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	RUBIELA GOMEZ HERNANDEZ
Matrícula No	507855
Dirección para Notificación	VIA LA.VIRGINIANUEVO CAIMALIITO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 271954-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271954 de 17 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 17 DE JUNIO DE 2025 la señora RUBIELA GOMEZ HERNANDEZ identificado con C.C. No. 42022965, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271954 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 507855 Ciclo: 14 ubicada en:VIA LA.VIRGINIA Casa 13 (CAIMALITO LA LOMA), Barrio NUEVO CAIMALIITO en los periodos facturados 2025-4,2025-5

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, efectuó los siguientes trámites: (Radicación, visita de terreno, análisis y 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° P2115MMRAL145304AA y con el fin de dar respuesta oportuna al reclamo N° 507855, se efectuó análisis de la orden de trabajo 5039843 del 31 de Marzo de 2025 ejecutada por personal del área de cartera, de lo cual, se corrobora que con ocasión de la OT 3566537, al verificar la orden, se concluyó que efectivamente se efectuó un cobro indebido dado esta es una garantía de trabajo realizado en el predio en Marzo de 2022.

Al observar que se presentó inconsistencia en los cobros realizados, por lo cual, **Se PROCEDIO a anular el cobro de estos cumplidos, se reliquida a favor del recurrente, las cuatro (2) cuotas liquidadas en los periodos de Abril y Mayo de 2025, por un valor de $ 60.768,12 pesos cada una y el iva por un valor de $62.112,218 pesos cada cuota, para un total a favor de la usuaria de $ 245.760,68, se solicitó al Departamento de Cartera y Facturación anular los cumplidos del cobro mediante solicitud N°5212033.**

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el cobro facturado a la matrícula No. **507855** por la Empresa, respecto al cobro daño en la conexión, **NO SON CORRECTOS**, por lo cual, por ser una garantía serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-245761** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
INST.DOM ACUEDUCTO	2025-4	462	0	0	0	60768	-60768
INST.DOM ACUEDUCTO	2025-5	462	0	0	0	60768	-60768
IVA	2025-5	462	0	0	0	62112	-62112
IVA	2025-4	462	0	0	0	62112	-62112

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

***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 RUBIELA GOMEZ HERNANDEZ identificado con C.C. No. 42022965 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora RUBIELA GOMEZ HERNANDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA LA.VIRGINIA haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: RUBIELA GOMEZ HERNANDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 507855 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 25 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. 271948-52 de 25 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUBIELA GOMEZ 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	**271948-52**
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	RUBIELA GOMEZ HERNANDEZ
Matrícula No	622373
Dirección para Notificación	VIA LA.VIRGINIANUEVO CAIMALIITO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 271948-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271948 de 17 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 17 DE JUNIO DE 2025 la señora RUBIELA GOMEZ HERNANDEZ identificado con C.C. No. 42022965, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271948 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 622373 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: VIA LA.VIRGINIA Casa 68 (CAIMALITO CENTRO), Barrio NUEVO CAIMALIITO 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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA100686AA, y de acuerdo a su solicitud al Call center, se realiza mantenimiento correctivo por daño en la conexión del predio, de lo cual, se observa que se generan los cobros generados a la matricula **N° 622373** correspondientes a **INSTALACIÒN DOMICILIARIA** e **IVA** cobros ejecutados con los cumplidos Nro.393093652 y Nro.393093651 respectivamente y se evidencian como cobro diferidos, con un valor total de **$ 1.034.673,82 pesos,** de lo cual, la instalación Domiciliara fue diferida a 36 meses y el total del IVA en 6 cuotas, cobro del cual, ya se han facturado 2 cuotas, se comparte la información de dicho cobro, valor, cantidades, impuestos y cuotas.

Primer Nombre		Nombre Predio	MARIA LUZ DARY OSORIO	Dirección	VIA LA.VIRGINIA
Segundo Nombre		Nit Predio		Cédula Predio	
Primer Apellido		E-Mail		Dirección Ayuda	Casa 68 (CAIMALITO CENTRO)
Segundo Apellido		Barrio	NUEVO CAIMALIITO - CAIMALITO	Ciclo	CICLOS 14 — Ruta RUT
Num. Integración	0	Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Sector Hidraúlico	4.12-Malabar Y Caimalito (entrada 6 Cerrit

Resumen | PQR | BPM | Otros cobros

Diferidos | Duplicados

Servicio

Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Valor	Valor cuota	Saldo	Saldo capital	Num. cuotas	Num. cuot
Servicio : ACUEDUCTO												
393093652	INST.DOM ACUEDUCTO	28/04/2025	DIFER	VIGENTE	2025	Marzo	$ 869.473,80	$ 27.649,03	$ 940.067,17	$ 827.059,38	36	
393093651	IVA	28/04/2025	DIFER	VIGENTE	2025	Marzo	$ 165.200,02	$ 28.260,59	$ 113.042,35	$ 110.954,18	6	
							$ 1.034.673,82		$ 1.053.109,52			

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

Nombre Predio	MARIA LUZ DARY OSORIO	Dirección	VIA LA.VIRGINIA	Num Medidor	P171
Nit Predio		Cédula Predio		Consecutivo	1325
E-Mail		Dirección Ayuda	Casa 68 (CAIMALITO CENTRO)	Clase Uso	RESI
Barrio	NUEVO CAIMALIITO - CAIMALITO	Ciclo	CICLOS 14	Ruta	RUTA 10	Estrato	Estra
Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Sector Hidráulico	4.12-Malabar Y Caimalito (entrada 6 Cerritos)	Num. Anterior	0

Detalle del cobro

Predio 622373 Consecutivo 393093652

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2025	Mayo	58366455	$ 27.649,03	$ 6.362,59	$ 21.286,44	$ 827.059,38
2025	Abril	58186680	$ 27.649,03	$ 6.521,05	$ 21.127,98	$ 848.345,82

Recursos BPM

Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
12702003	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO p	3.985,80	0,003	9,00	20,00	7.174,44	19,00	8.178,86	51.225,5
12703002	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	3.274,05	0,002	1,00	20,00	654,81	19,00	746,48	4.675,3
12703111	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16	34.306,35	0,024	1,00	20,00	6.861,27	19,00	7.821,85	48.989,4
15803002	Reparación de Acometida de acueducto	651.108,90	0,457	1,00	20,00	130.221,78	19,00	148.452,83	929.783,5

1.034.673,82

De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro que, el procedimiento de Instalación Domiciliaria, en referencia a lo que se requirió para el mantenimiento correctivo, por ende, los trabajos realizados y elementos requeridos se efectuaron en por dañó en la conexión de la acometida del predio reclamante **No. 622373** que es de propiedad del usuario, es decir, los costos deben ser asumidos por el propietario, en los términos de los **artículos** ***2.3.1.3.2.3.17 y ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015.***

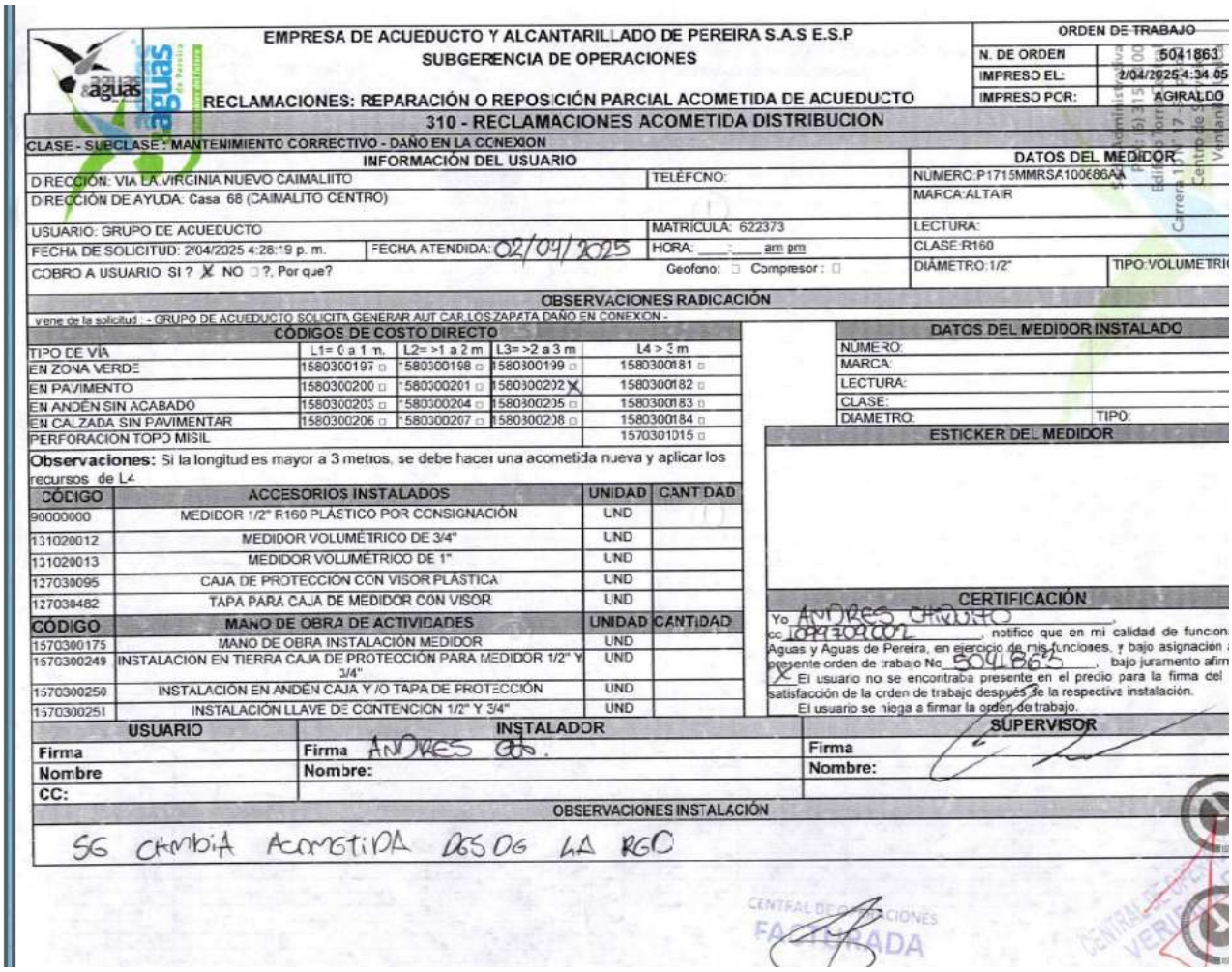
De igual forma, se remite su solicitud a la Subgerencia de Operaciones, de lo cual, el equipo técnico informa que:

Dando respuesta al reclamo No. 271948 sobre los cobros realizados a la matrícula N° 622373, se tienen las siguientes observaciones:

1. ***El predio en mención se reparó acometida de acueducto con la orden de trabajo 5041863.***
2. ***Los recursos cobrados corresponden a lo consignado en la orden de trabajo.***
3. ***Se anexa orden de trabajo.***

En consecuencia, el cumplido de la orden 5041863 es válido.

De igual forma, se adjunta la **OT 5041863** con que se atendió el daño en la conexión del predio, así:



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

ORDEN DE TRABAJO
N. DE ORDEN: 5041863
IMPRESO EL: 2/04/2025 4:34 05
IMPRESO POR: AGIRALDO

310 - RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION

CLASE - SUBCLASE : MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXION

INFORMACIÓN DEL USUARIO
DIRECCIÓN: VIA LA VIRGINIA NUEVO CAIMALITO
TELÉFONO:
DIRECCIÓN DE AYUDA: Casa 68 (CAIMALITO CENTRO)
USUARIO: GRUPO DE ACUEDUCTO
MATRÍCULA: 622373
FECHA DE SOLICITUD: 2/04/2025 4:28:19 p. m.
FECHA ATENDIDA: 02/04/2025
HORA: ___:___ am pm
COBRO A USUARIO SI ? X NO ☐ ?, Por que?
Geofono: ☐ Compresor: ☐

DATOS DEL MEDIDOR
NUMERO: P1715MMRSA100686AA
MARCA: ALTAIR
LECTURA:
CLASE: R160
DIÁMETRO: 1/2"
TIPO: VOLUMETRIC

OBSERVACIONES RADICACIÓN
viene de la solicitud : - GRUPO DE ACUEDUCTO SOLICITA GENERAR AUT CAR LOS ZAPATA DAÑO EN CONEXION -

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 X	1580300182 ☐
EN ANDÉN SIN ACABADO	1580300203 ☐	1580300204 ☐	1580300205 ☐	1580300183 ☐
EN CALZADA SIN PAVIMENTAR	1580300206 ☐	1580300207 ☐	1580300208 ☐	1580300184 ☐
PERFORACION TOPO MISIL				1570301015 ☐

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

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

CÓDIGO	MANO DE OBRA DE ACTIVIDADES	UNIDAD	CANTIDAD
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	UND	
1570300249	INSTALACION 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 CONTENCION 1/2" Y 3/4"	UND	

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

ESTICKER DEL MEDIDOR

CERTIFICACIÓN
Yo ANDRES CHAVISTO
cc 1097309001, notifico que en mi calidad de funcion
Aguas y Aguas de Pereira, en ejercicio de mis funciones, y bajo asignacion
presente orden de trabajo No 5041863, bajo juramento afirm
X El usuario no se encontraba presente en el predio para la firma del
satisfacción de la orden de trabajo después de la respectiva instalación.
El usuario se niega a firmar la orden de trabajo.

USUARIO	INSTALADOR	SUPERVISOR
Firma	Firma ANDRES CH.	Firma
Nombre	Nombre:	Nombre:
CC:		

OBSERVACIONES INSTALACIÓN
SE CAMBIA ACOMETIDA DESDE LA RED

CENTRAL DE OPERACIONES FACTURADA

Se establece entonces con la OT 5041863, que se atendió el daño en la conexión presentado en el predio, en referencia a la realización del proceso y los recursos allí utilizados para llevarlo a cabo.

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

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

Cabe anotar que, ante pruebas fehacientes de la causa del daño presentado, es el usuario responsable de la acometida del predio y los accesorios de la misma.

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 un mantenimiento Correctivo por daño en la conexión con los recursos necesarios para ello, por lo cual, este departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por la señora RUBIELA GOMEZ HERNANDEZ, por lo tanto, los valores facturados NO serán objeto de modificación, actuando según 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 RUBIELA GOMEZ HERNANDEZ identificado con C.C. No. 42022965 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora RUBIELA GOMEZ HERNANDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA LA.VIRGINIA haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: RUBIELA GOMEZ HERNANDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 622373 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 25 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. 271951-52 de 25 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUBIELA GOMEZ 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	**271951-52**
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	RUBIELA GOMEZ HERNANDEZ
Matrícula No	1108976
Dirección para Notificación	VIA LA.VIRGINIANUEVO CAIMALIITO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 271951-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271951 de 17 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 17 DE JUNIO DE 2025 la señora RUBIELA GOMEZ HERNANDEZ identificado con C.C. No. 42022965, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271951 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1108976 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: VIA LA.VIRGINIA Casa 381 A (CAIMALITO CENTRO), Barrio NUEVO CAIMALIITO en el periodo facturado 2025-5.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA102046AA, en referencia al cobro por la instalación Domiciliaria se evidencia registrado cobro por instalación domiciliaria e IVA liquidados con los cumplidos **Nro, 393280842 y Nro, 393280841**, diferidos a 36 cuotas por instalación Domiciliaria y el IVA a 6 cuotas, de los que se han facturado 1 cuota de la instalación Domiciliaria y la totalidad del IVA así:

Primer Nombre		Nombre Predio	MARIA ELENA GIRALDO	Dirección	VIA LA.VIRGINIA
Segundo Nombre		Nit Predio		Cédula Predio	
Primer Apellido		E-Mail		Dirección Ayuda	Casa 381 A (CAIMALITO CENTRO)
Segundo Apellido		Barrio	NUEVO CAIMALIITO - CAIMALITO	Ciclo	CICLOS 14 Ruta
Num. Integración	0	Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Sector Hidraúlico	4.12-Malabar Y Caimalito (entrada 6 C

Resumen | PQR | BPM | Otros cobros

Diferidos | Duplicados

Servicio

Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Valor	Valor cuota	Saldo	Saldo capital	Num. cuotas	Num. cuota
Servicio : ACUEDUCTO												
393280842	INST.DOM ACUEDUCTO	26/05/2025	DIFER	VIGENTE	2025	Abril	$ 403.818,48	$ 12.841,32	$ 449.446,19	$ 394.005,80	36	
393280841	IVA	26/05/2025	DIFER	VIGENTE	2025	Abril	$ 76.725,51	$ 13.125,35	$ 65.626,74	$ 64.175,60	6	
							$ 480.543,99		$ 515.072,93			

De lo cual, se confirma dicho cobro se generó por la **Resolución 271176-52 de 19 de Mayo de 2025** de la Matricula **1108976**, que enuncia así:

Que en fecha 5 DE MAYO DE 2025 el señor RODOLFO ANTONIO ARBOLEDA GOMEZ identificado con C.C. No. 10198356, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 271176 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1108976 Ciclo: 14 ubicada en:VIA LA.VIRGINIA Casa 381 A (CAIMALITO CENTRO), Barrio NUEVO CAIMALIITO en el periodo facturado 2025-4

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

Siendo así las cosas, se corrobora que la Empresa por solicitud del usuario inicia proceso de la creación de matrícula por independización del servicio para el predio con matricula N. 1108976, estando este predio ubicado en la VIA LA.VIRGINIA NUEVO CAIMALIITO - CAIMALITO, por lo tanto, personal de la Subgerencia de Operaciones, efectuó la mantenimiento correctivo en el predio, y el trabajo realizado se grabó en el sistema de información comercial para esta matrícula, mediante cumplido N° 393093678 y se le liquidaron los siguientes ítems:

Detalle del cobro

Predio 1108976 Consecutivo 393093678

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2025	Abril	58187597	$ 13.699,58	$ 3.231,06	$ 10.468,52	$ 420.339,52

Recursos BPM

curso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
27020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 I	3.985,80	0,003	1,00	20,00	797,16	19,00	908,76	5.691,72
27030025	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	3.274,05	0,002	1,00	20,00	654,81	19,00	746,48	4.675,34
27030219	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 1/2"	22.491,30	0,016	1,00	20,00	4.498,26	19,00	5.128,02	32.117,58
27031112	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PE.	34.306,35	0,024	1,00	20,00	6.861,27	19,00	7.821,85	48.989,47
30300200	Reparacion Acometida de acueducto en Pavime	294.949,20	0,207	1,00	20,00	58.989,84	19,00	67.248,42	421.187,46

512.661,57

Encontramos que en los ítems liquidados se presenta una inconsistencia, dado a que lo cobro del collarín ya que se reconoce la garantía.

En consecuencia, se comisionó al Departamento de Cartera y facturación, para que anule el cumplido N° 393093678 y se grabe nuevamente los cobros al predio.

Por lo anterior se remitió la inconformidad del usuario al área de operaciones y esta informa,

A fin de dar respuesta al reclamo No. 271176 sobre la inconformidad por el cobro facturado a la matrícula N° 1108976; se informa:

1. ***En el predio se reparó acometida de acueducto con la orden de trabajo 5041846, el mismo tiene los siguientes datos de identificación.***

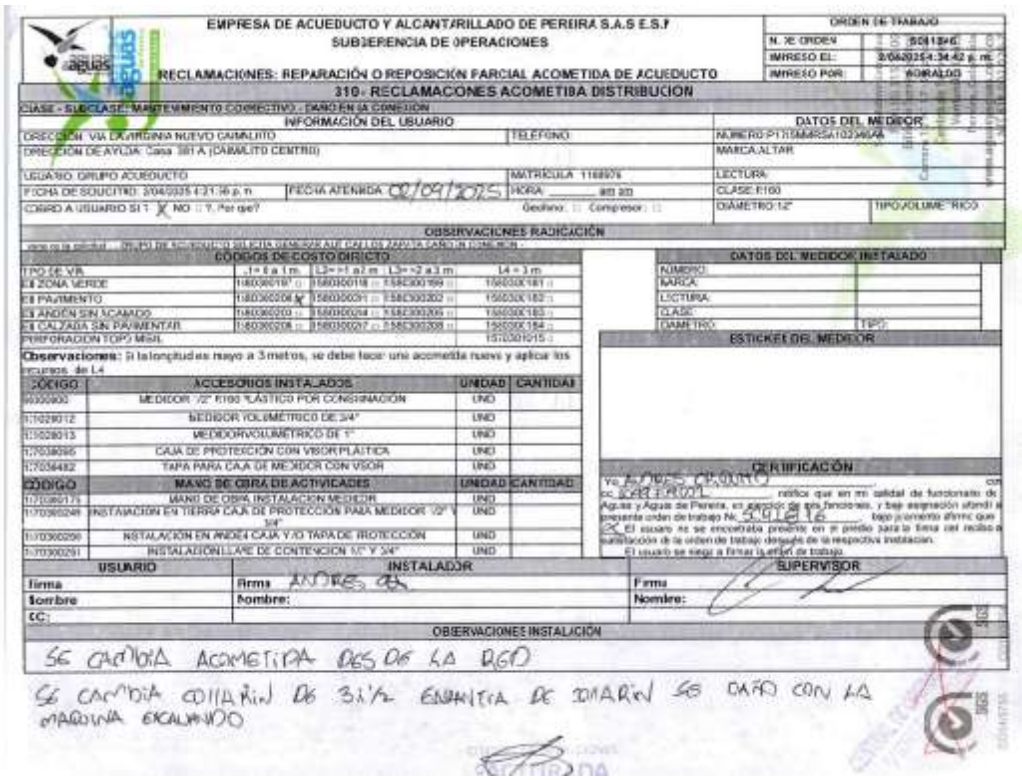
2. ***Los ítems cobrados corresponden a lo consignado en la orden de trabajo a excepción del collarín por garantía.***

3. ***Se anexa orden de trabajo.***

En consecuencia, se recomienda modificar el cumplido de la orden N° 5041846 en el siguiente código, así:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 1/2"	0.00

Se anexan órdenes de trabajo.



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

ORDEN DE TRABAJO
N. DE ORDEN: 5041846
IMPRESO EL: 3/04/2025 4:34:42 p. m.
IMPRESO POR: 60RALDO

310 - RECLAMACONES ACOMETIDA DISTRIBUCION
CLASE - SUBCLASE: MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXIÓN

INFORMACIÓN DEL USUARIO
DIRECCIÓN: VIA LA VIRGINIA NUEVO CAIMALITO
TELEFONO:
DIRECCIÓN DE AYUDA: Casa 381 A (CAIMALITO CENTRO)
USUARIO: GRUPO ACUEDUCTO
MATRÍCULA: 1168974
FECHA DE SOLICITUD: 2/04/2025 4:21:16 p. m.
FECHA ATENDIDA: 02/09/2025
HORA: ____ am pm
COBRO A USUARIO SI? X NO ? Por qué?
Gasolina: Compresor:

DATOS DEL MEDIDOR
NÚMERO: P11135MARSA1023HOAA
MARCA: ALTAR
LECTURA:
CLASE: F100
DIÁMETRO: 1/2"
TIPO/VOLUME: RICO

OBSERVACIONES RADICACIÓN

CÓDIGOS DE COSTO DIRECTO

TIPO DE VÍA	L1=6 a 1 m	L2=>1 a 2 m	L3=>2 a 3 m	L4 = 3 m
EN ZONA VERDE	1560300197	1560300198	1560300199	1560300181
EN PAVIMENTO	1560300200 X	1560300201	1560300202	1560300182
EN ANDÉN SIN ACABADO	1560300203	1560300204	1560300205	1560300183
EN CALZADA SIN PAVIMENTAR	1560300206	1560300207	1560300208	1560300184
PERFORACIÓN TOPO MISIL				1510301015

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

CÓDIGO	ACCESORIOS INSTALADOS	UNIDAD	CANTIDAD
9000900	MEDIDOR 1/2" F100 PLÁSTICO POR CONSIGNACIÓN	UND	
1170290112	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 3/4"	UND	
1170290113	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 1"	UND	
1170300995	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLÁSTICA	UND	
1170304482	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR	UND	

CÓDIGO	MANO DE OBRA DE ACTIVIDADES	UNIDAD	CANTIDAD
1170290175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	UND	
1170300249	INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA DE PROTECCIÓN PARA MEDIDOR 1/2" Y 3/4"	UND	
1170300250	INSTALACIÓN EN ANDÉN CAJA Y/O TAPA DE PROTECCIÓN	UND	
1170300251	INSTALACIÓN LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2" Y 3/4"	UND	

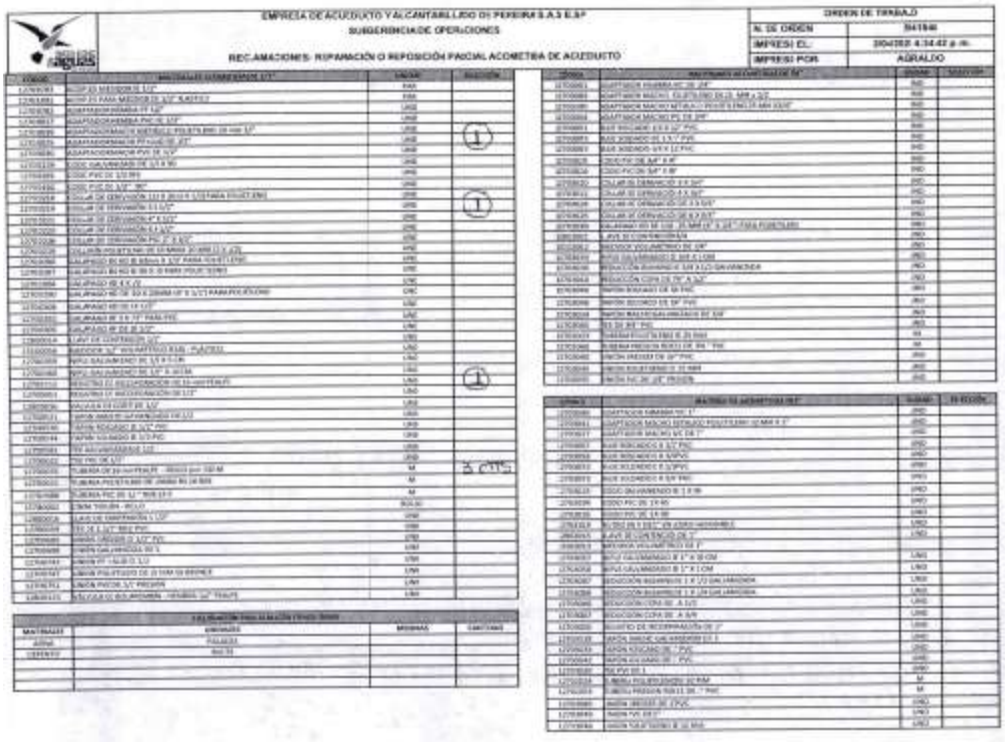
DATOS DEL MEDIDOR INSTALADO
NÚMERO:
MARCA:
LECTURA:
CLASE:
DIÁMETRO: TIPO:

ESTICKER DEL MEDIDOR

CERTIFICACIÓN
Yo ANDRES CARDONA con cc 1088 [illegible] ratifico que en mi calidad de funcionario de Aguas y Aguas de Pereira, en ejercicio de sus funciones, y bajo asignación efectuó la presente orden de trabajo N. 5041846 bajo juramento afirmo que:
1. El usuario no se encontraba presente en el predio para la firma del recibo de satisfacción de la orden de trabajo después de la respectiva instalación.
El usuario se negó a firmar la orden de trabajo

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

OBSERVACIONES INSTALACIÓN
SE CAMBIA ACOMETIDA DESDE LA RED
SE CAMBIA COLLARIN DE 3 1/2 ENMANITA DE COLLARIN SE DAÑO CON LA MAQUINA EXCAVANDO



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

ORDEN DE TRABAJO
N. DE ORDEN 941848
IMPRESI EL: 2024/02/ 4:34:42 p. m.
IMPRESI POR: ADRALDO

Cabe anotar que, dicho cobro que se verá reflejado en la próxima facturación del predio ya modificado.

Por lo expuesto, este Departamento considera: PROCEDENTE A MODIFICAR LOS COBROS REALIZADOS EN LA MATRÍCULA N.1108976 Y SE RELIQUIDA EL VALOR DE UNA (1) CUOTA LIQUIDADA EN LA FACTURACIÓN DE ABRIL DE 2025 E IVA.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -27702 detallado así:

Concepto	*Período*	*Causal*	*Cons. Liq.*	*Cons. Fact.*	*Valor Liq.*	*Valor Fact.*	*Rebajado*
IVA	*2025-4*	*462*	*0*	*0*	*0*	*14003*	*-14003*
INST.DOM ACUEDUCTO	*2025-4*	*462*	*0*	*0*	*0*	*13700*	*-13700*

Asi las cosas, <u>se corrobora que los cobros ya fueron modificados, por lo cual, no se realizaran nuevas modificaciones a los cobros ya ajustados.</u>

Aunado a lo anterior, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por la señora RUBIELA GOMEZ HERNANDEZ, por lo tanto, se confirma el debido proceso en la instalación Domiciliaria realizado por daño en la conexión del predio, y los valores no podrán ser modificados y ajustados en el Sistema de Información Comercial, actuando según 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 148. Ley 142 de 1994 - **Requisitos de las facturas**. . ***No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario*** (lo resaltado es nuestro).

RESOLUCIÓN CRA 659 DE 2013 Artículo 1°. Modifíquese el artículo 1° de la Resolución número CRA 294 de 2004, el cual quedará así:

*"**Artículo 1°. Causales e Identificación de los cobros no autorizados.** La presente resolución, tiene por objeto señalar de acuerdo con la Ley, los criterios generales sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación para la devolución por vía general de cobros no autorizados, en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo.*

***1.1. Causales de la devolución.** Los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos.*

Se considerará que existe un cobro no autorizado, cuando la tarifa cobrada en la factura a los usuarios contenga costos no previstos o costos por encima a los autorizados por la entidad tarifaria local en todos o algunos de sus componentes, según las reglas previstas en la metodología tarifaria vigente para cada servicio público.

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia

de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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 RUBIELA GOMEZ HERNANDEZ identificado con C.C. No. 42022965 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora RUBIELA GOMEZ HERNANDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA LA.VIRGINIA haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: RUBIELA GOMEZ HERNANDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1108976 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 25 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. 271991-52 de 25 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	**271991-52**
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	GLORIA MARIA VELASQUEZ GALLEGO
Matrícula No	26757
Dirección para Notificación	CL 6 # 7- 36VILLAVICENCIO

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. 5199455

Resolución No. 271991-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271991 de 18 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 18 DE JUNIO DE 2025 la señora GLORIA MARIA VELASQUEZ GALLEGO identificado con C.C. No. 42090753, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 271991 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 26757 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 6 # 7- 36 BAJOS, Barrio VILLAVICENCIO en el periodo facturado 2025-6.

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.**26757**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	1157 m3	1126 m3	31 m3	31 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 **24 de junio de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario, **FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ, "Existe fuga por el agua stop del sanitario, se recomendó el arreglo, N. C16LA514809AA, lectura actual N. 1167 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. **26757,** por la Empresa, respecto al período de **junio de 2025, ES CORRECTO**, por presentarse en el predio **fuga externa en sanitario por agua stop,** que está generando incremento en consumo, por lo cual, no será objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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 GLORIA MARIA VELASQUEZ GALLEGO identificado con C.C. No. 42090753 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) GLORIA MARIA VELASQUEZ GALLEGO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 6 # 7- 36 haciéndole entrega de una copia de la misma.

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

total o parcial, ordenar a: GLORIA MARIA VELASQUEZ GALLEGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 26757 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 25 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. 272001-52 de 25 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAIME BEDOYA CASTRO** 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	**272001-52**
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	JAIME BEDOYA CASTRO
Matrícula No	1839695
Dirección para Notificación	CR 3 # 24- 68 APTO 102SAN JORGE

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. 5199597

Resolución No. 272001-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272001 de 18 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 18 DE JUNIO DE 2025 el señor JAIME BEDOYA CASTRO identificado con C.C. No. 18410783, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 272001 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1839695 Ciclo: 3 ubicada en:CR 3 # 24- 68 APTO 102 EDIFICIO PUERTAS DEL SOL, Barrio SAN JORGE en los periodos facturados de Mayo y Junio 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 20 DE JUNIO DE 2025 en la que participó el señor Jaime Bedoya como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL125181AA el cual registra una lectura acumulada de 335 m3. Con observacion: **"Medidores trocados, Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente del apto 102"**

se concluyó que el medidor del predio se encontraba trocado con el medidor del apto 101, por lo tanto , se reportó como realmente se encuentran los medidores para ser ajustados en el sistema de información comercial asi

CR 3 # 24- 68 APTO 102 BARRIO EDIFICIO PUERTAS DEL SOL con matrícula 1839695 tiene instalado el medidor P1915MM125182AA con lectura 335 m3

CR 3 # 24- 68 APTO 101 BARRIO EDIFICIO PUERTAS DEL SOL con matrícula 1839687 tiene instalado el medidor P1915MMRAL125181AA con lectura 544 m3

Por lo tanto, mediante la solicitud No. 5210785 del 25 de Junio de 2025, el Grupo de CPNT- Medición, realizó la grabación correcta del número de los medidores a las dos matrículas, como se encuentran en el terreno.

Igualmente, se comisiona al Grupo de Facturación, para que efectúe actualización de las lecturas para el próximo período de facturación, teniendo en cuenta que las lecturas actuales y las grabe correctamente, para evitar cobros indebidos.

En consecuencia, se procede a MODIFICAR los consumos facturados en los períodos de MAYO y JUNIO DE 2025, sin embargo el cobro del cargo fijo no será re liquidado, porque el inmueble cuenta con la disponibilidad permanente del servicio y su cobro es correcto.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-92739** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-6	411	2	16	4310	34477	-30168
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-6	411	2	13	-711	-4624	3913
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-5	411	4	11	11204	30810	-19606
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-6	411	2	13	-547	-3558	3010
AJUSTE A LA DECENA	2025-6	411	0	0	0	-5	5
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-5	411	4	11	8619	23703	-15084
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-6	411	2	16	5602	44814	-39212
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-5	411	4	11	-1095	-3010	1916
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-5	411	4	11	-1423	-3913	2490
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-5	411	0	0	-2	0	-2

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 JAIME BEDOYA CASTRO identificado con C.C. No. 18410783 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) JAIME BEDOYA CASTRO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 3 # 24- 68 APTO 102 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: JAIME BEDOYA CASTRO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1839695 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 25 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. 271972-52 de 25 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **EFRAIN GUERRERO** 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	**271972-52**
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	EFRAIN GUERRERO
Matrícula No	177121
Dirección para Notificación	CR 12 # 12- 41SAN JOSE

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. 5197543

Resolución No. 271972-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271972 de 18 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 18 DE JUNIO DE 2025 el señor EFRAIN GUERRERO identificado con C.C. No. 1121196641, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271972 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 177121 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 12 # 12- 41 , Barrio SAN JOSE en el periodo facturado 2025-6.

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 20 DE JUNIO DE 2025 en la que participó el señor Efraín Guerrero 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° P1715MMRSA106248AA el cual registra una lectura acumulada de **1538 m3.** ***Se reviso instalaciones y no existen fugas.*** 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 **JUNIO de 2025** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **29 m^3**, en el periodo de Junio avanzó de **1502 m^3** a **1531 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 **JUNIO 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 EFRAIN GUERRERO identificado con C.C. No. 1121196641 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 EFRAIN GUERRERO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 12 # 12- 41 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: EFRAIN GUERRERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 177121 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 25 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. 272005-52 de 25 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ ESTELLA ALZATE 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:

Resolución No	**272005-52**
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUZ ESTELLA ALZATE GALVIS
Matrícula No	295196
Dirección para Notificación	CL 21 B # 20- 09PROVIDENCIA

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. 5200514

Resolución No. 272005-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272005 de 19 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 19 DE JUNIO DE 2025 la señora LUZ ESTELLA ALZATE GALVIS identificado con C.C. No. 25193385, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272005 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 295196 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 21 B # 20-09 , Barrio PROVIDENCIA en el periodo facturado 2025-6.

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 24 DE JUNIO DE 2025 en la que participó el señor Octavio Alzate como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H23VA848330 el cual registra una lectura acumulada de **135 m3.** ***Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, anexo foto del medidor y la lectura actual, viven cuatro personas, predio con dos baños.*** 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 **JUNIO 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 **26 m³**, en el periodo de Junio avanzó de **103 m³** a **129 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en la vista 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 **JUNIO 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 ESTELLA ALZATE GALVIS identificado con C.C. No. 25193385 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 ESTELLA ALZATE GALVIS enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 21 B # 20- 09 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 ESTELLA ALZATE GALVIS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 295196 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 25 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. 272012-52 de 25 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALFREDO LOPEZ VARONA** 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	**272012-52**
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	ALFREDO LOPEZ VARONA
Matrícula No	775759
Dirección para Notificación	CL 1 ESTE # 9 B- 57ALFONSO LOPEZ

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. 5200706

Resolución No. 272012-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272012 de 19 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 19 DE JUNIO DE 2025 el señor ALFREDO LOPEZ VARONA identificado con C.C. No. 10084585, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272012 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 775759 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 1 ESTE # 9 B- 57 , Barrio ALFONSO LOPEZ en el periodo facturado de Junio 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 20 DE JUNIO DE 2025 en la que participó el señor Alfredo López 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° P1915MMRAL112424AA el cual registra una lectura acumulada de 1217 m3. Con observacion: **"Existe fuga en la llave de la ducha y fuga en la llave del lavamanos, se recomendó el arreglo".**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de JUNIO 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 31 m3, avanzó de 1176 a 1207 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 JUNIO 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 ALFREDO LOPEZ VARONA identificado con C.C. No. 10084585 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) ALFREDO LOPEZ VARONA enviando citación a Dirección de

Notificación:, CL 1 ESTE # 9 B- 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: ALFREDO LOPEZ VARONA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 775759 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 25 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. 272009-52 de 25 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FABIO BURGOS MIRANDA** 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	**272009-52**
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	FABIO BURGOS MIRANDA
Matrícula No	299115
Dirección para Notificación	CL 30 # 4- 10PRIMERO DE MAYO

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. 5200708

Resolución No. 272009-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272009 de 19 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 19 DE JUNIO DE 2025 el señor FABIO BURGOS MIRANDA identificado con C.C. No. 73108826, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272009 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 299115 Ciclo: 4 ubicada en:CL 30 # 4-10 BAJOS, Barrio PRIMERO DE MAYO en el periodo facturado de Junio de 2025

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 20 DE JUNIO DE 2025 en la que participó la señora María Isabel Gómez como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA51756AA el cual registra una lectura acumulada de 1198 m3. Con observacion**: "Hubo fuga interna ya reparada después del medidor, instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente"**

Efectivamente la existencia de la fuga imperceptible, afectó el consumo del periodo de JUNIO DE 2025, por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga imperceptible que se presenta al consumo promedio, el cual es de 7 m3.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de Junio de 2025 al consumo promedio histórico del predio.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-74333** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-6	408	7	22	19606	61620	-42013
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-6	408	7	22	15084	47406	-32323
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-6	408	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 FABIO BURGOS MIRANDA identificado con C.C. No. 73108826 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) FABIO BURGOS MIRANDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 30 # 4- 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: FABIO BURGOS MIRANDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 299115 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 25 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. 272021-52 de 25 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CAROLINA GUTIERREZ** 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	**272021-52**
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	CAROLINA GUTIERREZ
Matrícula No	1730084
Dirección para Notificación	CL 19 # 21 B- 40 APTO 301PROVIDENCIA

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. 5200911

Resolución No. 272021-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272021 de 19 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 19 DE JUNIO DE 2025 la señora CAROLINA GUTIERREZ identificado con C.C. No. 35393313, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272021 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1730084 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 19 # 21 B- 40 APTO 301 PORTAL DE LA 14, Barrio PROVIDENCIA en los periodos facturados de FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO Y JUNIO 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 24 DE JUNIO DE 2025 en la que participó la señora Carolina Gutiérrez como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1815MMRSA111693AA el cual registra una lectura acumulada de 1328 m3. Con observacion: "**En el momento de esta visita no se observa que hayan fugas externas ni internas, instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente, viven tres personas"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2025 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Observación
2025	Junio	1315	1270	45	28	SIN OBSERVACION
2025	Mayo	1270	1231	39	24	SIN OBSERVACION
2025	Abril	1231	1202	29	23	SIN OBSERVACION
2025	Marzo	1202	1176	26	21	SIN OBSERVACION
2025	Febrero	1176	1156	20	21	SIN OBSERVACION

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

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO Y JUNIO 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 CAROLINA GUTIERREZ identificado con C.C. No. 35393313 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) CAROLINA GUTIERREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 19 # 21 B- 40 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: CAROLINA GUTIERREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1730084 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 25 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. 272030-52 de 25 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	**272030-52**
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	URIEL JARAMILLO
Matrícula No	1098466
Dirección para Notificación	CR 17 # 98- 02 MZ 8 A CS 23 B PS 2BELMONTE

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. 5205082

Resolución No. 272030-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272030 de 19 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 19 DE JUNIO DE 2025 el señor URIEL JARAMILLO identificado con C.C. No. 4527977, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272030 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1098466 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CR 17 # 98- 02 MZ 8 A CS 23 B PS 2 , Barrio BELMONTE 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 25 DE JUNIO DE 2025 en la que participó el señor Uriel Jaramillo como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL122223AA el cual registra una lectura acumulada de **1404 m3***.* ***Se realiza revisión de las instalaciones hidráulicas del predio, no se observa que hayan fugas externas ni internas, posible consumo.*** 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 **49 m^3**, en el periodo de Mayo avanzó de **1333 m^3** a **1382 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.

Cabe anotar que, la disminución en los consumos del periodo de Mayo al periodo de Junio de 2025, corrobora la ausencia de fugas y daños en 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 URIEL JARAMILLO identificado con C.C. No. 4527977 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 URIEL JARAMILLO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 17 # 98- 02 MZ 8 A CS 23 B 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: URIEL JARAMILLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1098466 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 25 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. 272022-52 de 25 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIOSELINA BUSTAMANTE DE MONTOYA** 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	**272022-52**
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	DIOSELINA BUSTAMANTE DE MONTOYA
Matrícula No	24141
Dirección para Notificación	CL 3 E # 1 A- 02BRISAS DEL OTUN

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. 5201302

Resolución No. 272022-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272022 de 19 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 19 DE JUNIO DE 2025 la señora DIOSELINA BUSTAMANTE DE MONTOYA identificado con C.C. No. 24601474, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 272022 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 24141 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 3 E # 1 A- 02 , Barrio BRISAS DEL OTUN en el periodo facturado 2025-6.

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 24 DE JUNIO DE 2025 en la que participó la señora Dioselina Bustamante 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° C16LA328148AA el cual registra una lectura acumulada de **1772 m3.** ***Se reviso instalaciones y no existen fugas.*** 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 **JUNIO 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 **27 m^3**, en el periodo de Junio avanzó de **1740 m^3** a **1767 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 **JUNIO 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 DIOSELINA BUSTAMANTE DE MONTOYA identificado con C.C. No. 24601474 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 DIOSELINA BUSTAMANTE DE MONTOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 3 E # 1 A- 02 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: DIOSELINA BUSTAMANTE DE MONTOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 24141 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 25 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. 272018-52 de 25 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA AMPARO DIAZ PULGARIN** 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	**272018-52**
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	7 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA AMPARO DIAZ PULGARIN
Matrícula No	677252
Dirección para Notificación	CR 10 BIS # 2- 49BERLIN

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. 5202539

Resolución No. 272018-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272018 de 19 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 19 DE JUNIO DE 2025 la señora MARIA AMPARO DIAZ PULGARIN identificado con C.C. No. 42062972, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 272018 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 677252 Ciclo: 1 ubicada en:CR 10 BIS # 2- 49 , Barrio BERLIN en el periodo facturado 2025-6.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 24 DE JUNIO DE 2025 realizada por 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° C16LA611422AA el cual registra una lectura acumulada de 2113 m3. "Se llama al teléfono de la usuaria, la 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. **677252***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	2101 m3	2062 m3	39 m3	79 m3	consumo por diferencia más 40 m3 pendiente del periodo de mayo de 2025. (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	2061 m3	2022 m3	39 m3	20 m3	consumo por promedio. (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 19 m3

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

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de mayo de 2025 el medidor registro 39 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 20 m3, dejando pendiente por facturar 19 m3, para el periodo de junio de 2025 el medidor registro 39 m3 por diferencia de lectura más 40 m3 de consumo pendiente por facturar para un total de 79 m3 facturados, pero se evidencia que estaba pendiente por facturar un consumo inferior de 19 m3, por ende, se accede a reliquidar de 79 m3 a 58 m3.

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.

Cabe aclarar que, se debe corroborar la ausencia de fugas externas y de persistir los consumos, la Empresa a la fecha con la imposibilidad de prestar el servicio de geófono, le informamos al usuario que debe solicitar la **Revisión con Geófono de manera particular**, que le permita ubicar la posible fuga interna, realizar las reparaciones pertinentes y así evitar incrementos en el consumo, y así, aportando las pruebas fehacientes si hay una posible fuga interna, con lo cual, se procederá a hacer los ajustes y modificaciones a los períodos reclamados.

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.

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. **677252,** por la Empresa, respecto al período de **junio de 2025, será objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar, por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-104067** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-6	421	32	53	89628	148447	-58819
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-6	421	32	53	68955	114207	-45252
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-6	421	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,** 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 PARCIALMENTE el reclamo presentado por MARIA AMPARO DIAZ PULGARIN identificado con C.C. No. 42062972 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 AMPARO DIAZ PULGARIN enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 BIS # 2- 49 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA AMPARO DIAZ PULGARIN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 677252 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 25 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. 272029-52 de 25 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	**272029-52**
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	JHON JAIRO GUTIERREZ PATIÑO
Matrícula No	139550
Dirección para Notificación	CR 2 # 14- 47AMERICA

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. 272029-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272029 de 19 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 19 DE JUNIO DE 2025 el señor JHON JAIRO GUTIERREZ PATIÑO identificado con C.C. No. 18506481, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272029 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 139550 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 2 # 14- 47 , Barrio AMERICA en los periodos facturados de Mayo y Junio de 2025.

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

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

Así las cosas, y en un contexto más completo después de haber citado las normas sobre responsabilidad de las domiciliarias, es claro que el costo de las reparaciones que se deban hacer en las domiciliarias está en cabeza de los usuarios y/o suscriptores, distinto al mantenimiento de las redes públicas que si corre por cuenta de la Empresa, situación que no es la que ocurre en el caso que ocupa nuestro interés, pues para este despacho no cabe duda que la ejecución técnica realizada mediante cumplido No 393339453 y 393339452, si fue realizada en la domiciliaria y/o acometida de la matricula No 139550, correspondiente al predio ubicado en la CR 2 # 14- 47 AMERICA - RIO OTUN, razón por la cual se le liquidó el valor del trabajo respectivo.

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

de allí que la Empresa bajo la premisa de la buena fe de que trata el artículo 83 de la C.P de 1991 efectúa las reparaciones de daños que son reportados por usuarios determinados e indeterminados, pues es su responsabilidad cuidar el bien social que presta, y mitigar en la mayoría de los escenarios posibles su mal uso, o desperdició, como fue en el caso en particular una fuga en la acometida en vía pública, **y el suscriptor y/o usuario es** el responsable de la reparación ejecutada en la acometida de acueducto de su vivienda, aunque no la haya reportado personalmente.

Que al respecto es importante aclarar al usuario el concepto referente a la acometida de acueducto que **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 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:

La siguiente es la relación de los materiales utilizados para la reparación de la acometida de acueducto incluyendo la ruptura y la reposición del pavimento y del andén de la vivienda con matrícula 139550

Predio 139550 Número 5154278

Proceso RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION Clase MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Fecha radicación 28/05/2025 11:02:28 a Vence 31/05/2025 11:02:28 a Solicitante 0 0

Observaciones RV 10300: LUIS FERNANDO FERNANDEZ MARULANDA, OBSERVACION RV: Rotomartillo daño en conexión (GEO: N APIQUE:N) OBS RADI 10300: MATRICULA 139550
JHON JAIRO GUTIERREZ TELEFONO: 3005622524

Recursos tarea: (1001) COBROS CON IVA, Nro radicación: 5154278

Recurso	Nombre	Valor	Vr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127030017	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	569,40	0,000	2,00	20,00	227,76	19,00	259,65	1.626,21
127030030	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	427,05	0,000	2,00	20,00	170,82	19,00	194,73	1.219,65
127030192	CODO PVC DE 1/2" X 90°	569,40	0,000	1,00	20,00	113,88	19,00	129,82	813,10
1580300203	Reparacion Acometida de acueducto en Andén	231.461,1	0,163	1,00	20,00	46.292,22	19,00	52.773,13	330.526,45

334.185,41

Por lo expuesto anteriormente, este despacho considera correcto el cobro del cumplido N° 393339453, por valor de $280.828,08 más el IVA el cual asciende a $53.357,33 liquidado en una sola cuota por ser un Impuesto Nacional, por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en

materia de servicios públicos domiciliarios y no se ordenará la reliquidación de los saldos facturados por el concepto de instalación domiciliaria y no expedirá factura diferente para el periodo de octubre de 2016 relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matricula No 139550 para que pueda acceder al servicio de acueducto en forma continua y eficiente.

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JHON JAIRO GUTIERREZ PATIÑO identificado con C.C. No. 18506481 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JHON JAIRO GUTIERREZ PATIÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 2 # 14- 47 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JHON JAIRO GUTIERREZ PATIÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 139550 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 25 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. 272033-52 de 25 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GLORIA RENGIFO** 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	**272033-52**
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	GLORIA RENGIFO
Matrícula No	640490
Dirección para Notificación	CL 17 # 4- 53 APTO 704CENTRO

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. 5205133

Resolución No. 272033-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272033 de 20 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 20 DE JUNIO DE 2025 la señora GLORIA RENGIFO identificado con C.C. No. 42063115, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272033 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 640490 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 17 # 4- 53 APTO 704 , Barrio CENTRO en los periodos facturados 2025-5,2025-6.

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 24 DE JUNIO DE 2025 en la que participó la señora Gloria Rengifo 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° P1915MMRSA113801AA el cual registra una lectura acumulada de 1220 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor no registra consumo con llaves cerradas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **640490***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	1212 m3	1189 m3	23 m3	78 m3	consumo por diferencia más 55 m3 pendiente del periodo de mayo de 2025. (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	1189 m3	1113 m3	76 m3	21 m3	Consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 55 m3

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado **el Medidor No. P1915MMRSA113801AA,** el cual presenta una lectura acumulada 1220 m3.

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

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de mayo de 2025 el medidor registro 76 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 21 m3, dejando pendiente por facturar 55 m3, para el periodo de junio de 2025 el medidor registro 23 m3 por diferencia de lectura más 55 m3 de consumo pendiente por facturar del periodo de mayo de 2025, para un total de 78 m3 facturados.

El grupo de previa a la facturación debido al aumento del consumo envió visita de terreno con el fin de investigar la causa del aumento, el cual dejo como observación en el acta de revisión, "Se revisa el medidor registra se revisaron tres baños la cocina y el cuarto de lavado tienen fuga por uno de los baños qué le tuvieron que cambiar la manguera porque se les había partido, pero quedó mal puesta y tiene fuga el baño".

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. 640490,** La Empresa, respecto al período **MAYO Y JUNIO DE 2025, SON CORRECTOS**, ya que la empresa facturó por consumo promedio o diferencia de lectura más el consumo de agua acumulada, por lo cual no serán objeto de reliquidación, alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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 GLORIA RENGIFO identificado con C.C. No. 42063115 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) GLORIA RENGIFO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 17 # 4- 53 APTO 704 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GLORIA RENGIFO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 640490 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 25 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. 272060-52 de 25 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SANDRA LILIANA RESPTREPO 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	**272060-52**
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	SANDRA LILIANA RESPTREPO GARCIA
Matrícula No	653584
Dirección para Notificación	CR 12 # 24- 62 LC 00LAGO URIBE

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 5205148

Resolución No. 272060-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272060 de 20 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 20 DE JUNIO DE 2025 la señora SANDRA LILIANA RESPTREPO GARCIA identificado con C.C. No. 24550095, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272060 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 653584 Ciclo: 1 ubicada en:CR 12 # 24- 62 LC 00 , Barrio LAGO URIBE en el periodo facturado 2025-6

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 25 DE JUNIO DE 2025 en la que participó la señora Mayra Ramos 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° P1615MMRSA83946AA el cual registra una lectura acumulada de **1903 m3**. ***Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor registra un leve consumo con llaves cerradas.***

Es de tener en cuenta la observación **“ *REGISTRA UN LEVE CONSUMO CON LLAVES CERRADAS*”** es posible que en el predio se presente una fuga interna, y a la fecha la Empresa no cuenta con el servicio disponible del geófono, por lo tanto, se le recomienda que de forma particular contrate el servicio de geófono para ubicar la fuga, realizar las reparaciones pertinentes y así evitar incrementos en su facturación, **una vez halle la fuga puede presentar en el centro de servicios de la Empresa el informe del geófono particular e iniciar la reclamación por el consumo facturado.**

Ahora bien, al hacer un análisis de lo encontrado en el Sistema Comercial y la visita realizada en donde se evidencia que en el predio se presenta una fuga interna que está afectando el consumo presentando desviación significativa, por lo tanto, la Empresa considera pertinente reliquidar el consumo del periodo de **JUNIO de 2025** generando cobro por consumo por promedio del predio por **8 m^3**. Se le recuerda al usuario que debe realizar las reparaciones pertinentes en el menor tiempo posible, la empresa generara los cobros por diferencia de lectura sin importar la presencia de la fuga interna, actuando en virtud a lo dispuesto en el **Artículo 146 de la ley 142 de 1994.**

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. 653584** por la Empresa, respecto al período de **JUNIO de 2025, será objeto de modificación**, por lo cual, **SE PROCEDE** a reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-86518** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-6	408	0	0	-3	0	-3
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-6	408	8	19	10119	24033	-13914
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-6	408	8	19	22407	53217	-30810
	2025-6	408	0	0	-2	0	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-6	408	8	19	17239	40942	-23703
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-6	408	8	19	13153	31238	-18085

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 PROCEDENTE el reclamo presentado por SANDRA LILIANA RESPTREPO GARCIA identificado con C.C. No. 24550095 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 SANDRA LILIANA RESPTREPO GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 12 # 24- 62 LC 00 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: SANDRA LILIANA RESPTREPO GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 653584 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 25 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. 272043-52 de 25 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CLAUDIA PATRICIA GONZALEZ 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	**272043-52**
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	CLAUDIA PATRICIA GONZALEZ RAMIREZ
Matrícula No	19635032
Dirección para Notificación	CL 73 E # 10 - 01 MZ 27 CS 10 PS 3NACEDEROS I ETAPA

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5204118

Resolución No. 272043-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272043 de 20 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 20 DE JUNIO DE 2025 la señora CLAUDIA PATRICIA GONZALEZ RAMIREZ identificado con C.C. No. 1088243390, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 272043 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19635032 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CL 73 E # 10 - 01 MZ 27 CS 10 PS 3 URBANIZACION GILBERTO PELAEZ, Barrio NACEDEROS I ETAPA 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 24 DE JUNIO DE 2025 en la que participó la señora María Ballesteros como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° A22FA222079 el cual registra una lectura acumulada de 427 m3. "Se observa que hubo una reparación de una fuga interna después del medidor hace dos semanas anexo fotos, instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente, vive una persona".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19635032**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	407 m3	390 m3	17 m3	17 m3	consumo por diferencia de lectura (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 **17 m3, avanzó de (390 m3 a 407 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Se le informa al usuario que no se accede a reliquidar ya que no se presentó desviación significativa del consumo, el consumo está acorde.

Respecto al periodo de junio de 2025 se va facturar 15 m3 de consumo promedio ya

que este periodo si se va ver afectado por la fuga en medidor.

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 CLAUDIA PATRICIA

GONZALEZ RAMIREZ identificado con C.C. No. 1088243390 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) CLAUDIA PATRICIA GONZALEZ RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 73 E # 10 - 01 MZ 27 CS 10 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: CLAUDIA PATRICIA GONZALEZ RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19635032 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 25 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. 272101-52 de 25 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOHN EDUAR OCAMPO** 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	**272101-52**
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	JOHN EDUAR OCAMPO
Matrícula No	19635560
Dirección para Notificación	MZ 13 CS 4 PS 2 PERLA DEL OTUN JOSE DOMINGO ESCOBAR2500 LOTES SECTOR A

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. 5210576

Resolución No. 272101-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272101 de 24 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 24 DE JUNIO DE 2025 el señor JOHN EDUAR OCAMPO identificado con N.I.T. No. 4415291, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272101 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19635560 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 13 CS 4 PS 2 PERLA DEL OTUN JOSE DOMINGO ESCOBA PERLA DEL OTUN JOSE DOMINGO ESCOBAR, Barrio 2500 LOTES SECTOR A 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 25 DE JUNIO DE 2025 en la que participó la señora Marina Santamaria 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° H22VA039695 el cual registra una lectura acumulada de 167 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor registra consumo bien, predio está desocupado hace 6 meses".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19635560**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	154 m3	154 m3	0 m3	7 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, con medidor N. H22VA039695, con lectura N.167 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **junio de 2025,** el lector reportó en el sistema la novedad de "**REVISAR MEDIDOR"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **7 m3,** más los cargos fijos. Ahora se observa que durante el periodo **junio de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio en cumplimiento a la ley 142 de 1994, artículo 146, inc. 2: "*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".*

El consumo promedio que se le facturó al predio, ***con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario****,* ya que así lo faculta nuestro ordenamiento jurídico, para el caso concreto el predio no se pudo tomar lectura, por ende, se facturo consumo promedio de 7 me, en vista de terreno el medidor avanzo (154 m3 a 167 m3) registrando 13 m3 y se le facturó 7 m3, un consumo inferior, por ende, se confirma el consumo y se ordena actualizar la lectura.

Respecto del periodo de abril y mayo de 2025 ya fue objeto de debate mediante la resolución N. 270923 del 6 de mayo de 2025 y se encuentra en firme.

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. 19635560,** por la Empresa, respecto a los períodos **junio de 2025, ES CORRECTO**, 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 JOHN EDUAR OCAMPO identificado con N.I.T. No. 4415291 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) JOHN EDUAR OCAMPO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 13 CS 4 PS 2 PERLA DEL OTUN JOSE DOMINGO ESCOBAR 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 EDUAR OCAMPO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19635560 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 25 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. 272078-52 de 25 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LIBIA ROSA 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	**272078-52**
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	LIBIA ROSA LOPEZ
Matrícula No	19613146
Dirección para Notificación	CR 1 # 19 B - 10 PS 2SALAZAR LONDONO

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. 5210578

Resolución No. 272078-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272078 de 24 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 24 DE JUNIO DE 2025 la señora LIBIA ROSA LOPEZ identificado con C.C. No. 26001665, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272078 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19613146 Ciclo: 3 ubicada en:CR 1 # 19 B - 10 PS 2 , Barrio SALAZAR LONDONO en los periodos facturados 2025-5,2025-6.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 25 DE JUNIO DE 2025 realizada por 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° P1715MMRSA97663AA el cual registra una lectura acumulada de 1869 m3. "Se llama al teléfono de la usuaria, la 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. **19613146***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	**1858 m3**	**1829 m3**	**29 m3**	**29 m3**	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)
mayo	1829 m3	1795 m3	34 m3	34 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 Y JUNIO DE 2025,** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Pero se evidencio que el equipo de medida sigue registrando consumo con la llave cerrada, por lo tanto, de requerirlo se le sugiere solicitar el servicio de geófono, pero la empresa por el momento no está prestando este servicio, puede remitirse a un servicio particular, lo que le permitirá identificar el punto exacto de la fuga si la tuviera, para que proceda

a su reparación**,** evitando con ello, se generen consumos adicionales por dicha situación, se debe presentar el informe a la empresa de la revisión particular.

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo es procedente reliquidar el periodo de mayo y junio de 2025 al consumo promedio del predio de 9 m3, por ende, el usuario debe hacer la revisión de inmediato y reparar ya que la empresa no accederá a reliquidar mas periodos por la misma causal.

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.

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. **19613146,** por la Empresa, respecto al período de **mayo y junio de 2025, será objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar, por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-207785** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-5	408	9	13	-7447	-10757	3310
AJUSTE A LA DECENA	2025-6	408	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-5	408	9	34	25208	95230	-70022
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-6	408	0	0	-3	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-6	408	9	29	25208	81226	-56018
AJUSTE A LA DECENA	2025-5	408	0	0	-3	-1	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-6	408	9	29	19394	62490	-43097
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-5	408	9	13	-9680	-13982	4302
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-6	408	9	13	-7447	-10757	3310
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-6	408	9	13	-9680	-13982	4302
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-5	408	9	34	19394	73265	-53871

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 LIBIA ROSA LOPEZ identificado con C.C. No. 26001665 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LIBIA ROSA LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 1 # 19 B - 10 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: LIBIA ROSA LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19613146 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 25 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. 272081-52 de 25 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GUSTAVO ALEJANDRO PALACIO 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	**272081-52**
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	GUSTAVO ALEJANDRO PALACIO VALENCIA
Matrícula No	139824
Dirección para Notificación	CR 2 # 15- 24SANTA TERESITA

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5207794

Resolución No. 272081-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272081 de 24 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 24 DE JUNIO DE 2025 el señor GUSTAVO ALEJANDRO PALACIO VALENCIA identificado con C.C. No. 10028505, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272081 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 139824 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 2 # 15- 24 ALTOS, Barrio SANTA TERESITA en el periodo facturado 2025-6.

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 25 DE JUNIO DE 2025 en la que participó el señor Gustavo Alejandro 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° P1415MMRSA59967AA el cual registra una lectura acumulada de **982 m3.** ***Existe fuga por rebose en el sanitario, se recomendó el arreglo.*** Situación que confirma el incremento en el consumo registrado del periodo reclamado.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **JUNIO de 2025**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio, y al daño porque ***EXISTE FUGA POR REBOSE EN EL SANITARIO,*** la cual es responsabilidad del usuario, en el Periodo de Junio, presentó una diferencia de **30 m^3**, avanzó de **946 m^3 a 976 m^3**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y en el equipo de medida.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en el periodo de **JUNIO de 2025, ES CORRECTO** y **NO** será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario, actuando de conformidad a la **Ley 142 de 1994.**

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por GUSTAVO ALEJANDRO PALACIO VALENCIA identificado con C.C. No. 10028505 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 GUSTAVO ALEJANDRO PALACIO VALENCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 2 # 15- 24 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GUSTAVO ALEJANDRO PALACIO VALENCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 139824 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 25 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. 272085-52 de 25 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS DAINER AGUIRRE 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	**272085-52**
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUIS DAINER AGUIRRE GARCIA
Matrícula No	1690601
Dirección para Notificación	CL 34 # 7 B- 19 LC 107SECTOR 1 DE FEBRERO

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. 5209970

Resolución No. 272085-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272085 de 24 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 24 DE JUNIO DE 2025 el señor LUIS DAINER AGUIRRE GARCIA identificado con C.C. No. 10084416, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272085 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1690601 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 34 # 7 B-19 LC 107 EDIF. SAN LORENZO, Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO en los periodos facturados 2025-5,2025-6.

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 25 DE JUNIO DE 2025 en la que participó el señor Enrique Largo como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H22VA044546 el cual registra una lectura acumulada de **82 m3***.* ***Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, predio desocupado.*** 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 los periodos de **MAYO y JUNIO 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 utilización del servicio aún sin tener ocupación del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **20 m^3** y **14 m^3**, en el periodo de Mayo avanzó de **47 m^3** a **67 m^3** y en el periodo de Junio avanzó de **67 m^3** a **81 m^3**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector.

Así las cosas, 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.

En este orden de ideas observa esta dependencia que, la prestadora obró conforme al artículo 9 numeral 9.1 y artículo 146 de la Ley 142 de 1994, atendiendo que el consumo facturado es proporcional a la diferencia de lecturas arrojada por el medidor, siendo este el único testigo de

dicho consumo, no estando la prestadora en obligación de reajustar lo facturado, o modificar dado que es el consumo demandado por el predio.

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 los periodos de **MAYO y JUNIO de 2025, SON CORRECTOS** y **NO** seran reliquidados, ni modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS DAINER AGUIRRE GARCIA identificado con C.C. No. 10084416 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 LUIS DAINER AGUIRRE GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 34 # 7 B- 19 LC 107 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 DAINER AGUIRRE GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1690601 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 25 DE JUNIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon