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. 11293-52 de 26 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **HECTOR 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	**11293-52**
Fecha Resolución	26 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	8 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	9 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	HECTOR OCAMPO
Matrícula No	1026533
Dirección para Notificación	CR 11 # 38- 19 PS 1EL PORVENIR

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. 5210590

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 24 DE JUNIO DE 2025, el señor HECTOR OCAMPO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2025-3,2025-5,2025-6,2025-4, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 25 DE JUNIO DE 2025, visita que fue atendida por Maribel Betancur, y en tal revisión se detectó que el medidor 1015MMCAF007757AA que pertenece al predio con matricula No 1026533, tenía una lectura acumulada de 2288 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 (los) periodo(s) 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.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1026533**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	2288 m3	2288 m3	0 m3	10 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	2288 m3	2288 m3	0 m3	12 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	2288 m3	2288 m3	0 m3	11 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
marzo	2288 m3	2288 m3	0 m3	11 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. 1015MMCAF007757AA, el cual registra una lectura acumulada de 2288 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **marzo, abril, mayo y 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 **10 m3, 11 m3 y 12 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **marzo, abril, mayo y junio de 2025,** la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en los periodos **mencionados** a la diferencia real de lectura.

Se le informa al usuario que el equipo de medida esta frenado, por ende, debe autorizar el cambio de inmediato, se remite al área de control de Pérdidas no Técnicas para que inicie el proceso de socialización y cambio de medidor por frenado.

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. **1026533,** por la Empresa, respecto al período de **marzo, abril, mayo y junio de 2025, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-353933** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula N. 1026533.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
3007	2025-4	414	0	0	-4	-1	-3
1590	2025-4	414	0	11	0	18085	-18085
67	2025-6	414	0	0	-3	-4	1
1595	2025-4	414	0	11	0	13914	-13914
3010	2025-4	414	0	0	-3	0	-3
3007	2025-5	414	0	0	-4	-1	-3
3007	2025-6	414	0	0	-4	0	-4
2501	2025-6	414	0	11	0	30810	-30810
1590	2025-6	414	0	11	0	18085	-18085
1590	2025-5	414	0	12	0	19729	-19729
3010	2025-3	414	0	0	-3	0	-3
2501	2025-3	414	0	11	0	30810	-30810
2500	2025-4	414	0	11	0	23703	-23703
2501	2025-4	414	0	11	0	30810	-30810
3007	2025-3	414	0	0	-4	-1	-3
2500	2025-3	414	0	11	0	23703	-23703
1595	2025-3	414	0	11	0	13914	-13914
1595	2025-6	414	0	11	0	13914	-13914
2500	2025-5	414	0	12	0	25858	-25858

2501	2025-5	414	0	12	0	33611	-33611
1590	2025-3	414	0	11	0	18085	-18085
1595	2025-5	414	0	12	0	15179	-15179
2500	2025-6	414	0	11	0	23703	-23703

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **amgonzales**
Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22797-52 de 26 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FERNANDO SUAREZ BARRERO** 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	**22797-52**
Fecha Resolución Recurso	26 DE JUNIO DE 2025
RECLAMO	271566 de 29 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	8 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	9 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	FERNANDO SUAREZ BARRERO
Identificación del Peticionario	14322018
Matrícula No.	19639755
Dirección para Notificación	MZ 7 CASA 24 HACIENDA CUBA

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 22797-52

DE: 26 DE JUNIO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22797 DE 5 DE JUNIO DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 271566 DE 26 DE MAYO DE 2025**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) FERNANDO SUAREZ BARRERO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 14322018 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 271566-52 de 29 DE MAYO DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula No. **19639755** Ciclo 10, la cual estaba asignada a la dirección CL 82 # 34- 105 BURBUJA # 6 MALL BATARA PLAZA, SECTOR CONDINA, y solicitó revisar y destrocar los medidores, porque el medidor que registra el consumo de la burbuja 6, es el #H23VA859378, ubicado en la caja del primer piso y el medidor A21FA725234 abastece de agua los baños del tercer piso del Mall de Batara.

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 no se le ha dado solución a la factura de la burbuja número 6, en el sistema figura suspendido y el local cueta con el servicio de agua, porque el medidor que le corresponde es el H23VA859378, actualmente registra 13 m3, y argumenta lo siguiente:

Resolución # 271566 del _____
Oficio # _____ del _____

Porque En la Revisión que se hace no observan que el medidor el cual tiene un Consumo de 83 M3

Sustento este Recurso en las siguientes razones: No Corresponde al medidor que estas siendo utilizado para mi Area de trabajo. Se dice que el servicio esta Suspendido el Cual es mentira

Anexo los siguientes documentos Yo tengo Servicio Comun y Corriente Pasa

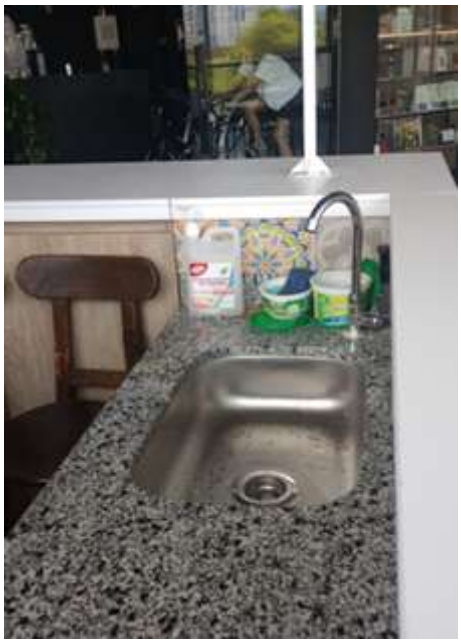
Necesito que por favor me Solucione Lo más Pronto. Yo quiero pagar Pero Ustedes Se niegan a realizar una revision Verat El medidor el cual Corresponde a mi burbuja es diferente y el consumo es diferente.

Este Departamento, se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

PRIMERO: Con ocasión del recurso de reposición presentado por el señor Fernando Suarez, se desplazó el revisor Carlos Osorio, del Departamento de Servicio al Cliente, a verificar las condiciones técnicas de la prestación del servicio de la Burbuja 6 del Mall Batara Plaza, y se logró determinar que la matrícula **19639755, tiene grabado el medidor N°** A21FA725234 con lectura acumulada de 85 m3, y abastece de agua potable los baños ubicados en el tercer piso del mall y actualmente el servicio se encuentra suspendido por presentar atraso de 14 facturas sin pagar, por valor total de $1.168.690., la primera factura se generó en el período de mayo de 2024. Esta matrícula fue creada por la Constructura quien suministró los medidores y esta grabada como cuenta hija de la matrícula del área común número 1912047.

SEGUNDO: Con ocasión del recurso de reposición presentado por el señor Fernando Suarez, se desplazó el revisor Carlos Osorio, del Departamento de Servicio al Cliente, a verificar las condiciones técnicas de la prestación del servicio, y en compañia del reclamante y la administradora del Mall Batara Plaza, evidenciaron que la **burbuja N° 6 ubicada en el segundo piso, cuenta con el servicio de agua y su consumo esta siendo registrado en el medidor H23VA859378, actualmente registra 13 m3,** ubicado en el primer piso, es un local de bajo consumo de agua, venden empanadas y aborrajados. El medidor no fue suministrado ni instalado por la Empresa, sino por la Constructora. Se adjuntan fotografias de la revisión del 26/06/2025



TERCERO: No existe duda para la Empresa, que el medidor A21FA725234, nunca ha registrado el consumo de la Burbuja N° 6, porque no esta instalado en su acometida.

CUARTO: El tercer piso cuenta con 5 acometidas, para 4 oficinas y el baño del tercer piso. cada uno con matricula, por lo tanto, se modificara la dirección de la matrícula **19639755,** para que corresponda a la realidad, es decir: **CL 82 # 34- 105 Baños piso 3 MALL BATARA PLAZA, Aunque los baños en muchos centro comerciales se abastecen del área común y su consumo queda registrado en el totalizador, en este caso particular cuenta con medición individual y matrícula independiente, y asi pueden determinar el consumo mensual de los baños del tercer piso.**

Radicación BPM

Archivo Consultar Reportes Imprimir Firma Digital

Predio 19639755 Número 5213

Proceso 321 OT PQR

Clase 9 CAMBIO DATOS BASICOS

Area COMISIONES PQR Núm. ref

Tipo solicitante Otros Id Solicitante 816002

Responsable TODOS

Solicitante AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

Fecha 26/06/2025 11:32:57 a. m Vence 17/07/2025

Usuario learagon LUZ EMILCE ARAGON

Observaciones SE IDENTIFICO EN REVISION TECNICA DEL 26/06/2025, QUE EL MEDIDOR A21FA725234 REGISTRA ELCONSUMO DE LOS BAÑOS DEL TERCER PISO DEL MALL BATARA, CON LECTURA ACTUAL DE 85 M3 SERVICIO SUSPENDIDO POR ATRASO EN EL PAGO. MODIFICAR LA DIRECCION ASI: CL 82 # 34- 105 BAÑOS 3 PISO MALL BATARA

Tarea actual 331 (321) REDES

Autoriza Tratamiento de Datos: Si No

Estado EN PROCESO

Prioridad NORMAL

% Ejecución 0,00

Radicado Web

QUINTO: El consumo del baño, ha sido descontado mensualmente del consumo del totalizador, porque la matrícula 19639755, esta grabada como cuenta hija; actualmente estan grabadas 49 matriculas, y cuando el señor Fernando Suarez, presente en el Grupo de Matriculas, la carta de la administración autorizando crear la matricula para la burbuja 6, con fotocopia de la cédula e indicando que ya cuenta con el medidor H23VA859378 y que se debe grabar como hija del totalizador o área común con matricula 1912047, serán 50 cuentas hijas. Se adjunta relación de las 49 cuentas hijas.

HIJA

Matricula	Direccion	Consumos	Lectu	Observacion	Medidor
19639759	CL 82 # 34- 105 LOCAL 37, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZ	0	0	SIN DIF. DE LEC-PRIEGO DESDCUF	A21FA725215
19639758	CL 82 # 34- 105 BURBUJA # 7, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PI	0	0	SIN DIF. DE LEC-PRIEGO DESDCUF	A21FA725233
19639757	CL 82 # 34- 105 BURBUJA # 8, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PI	0	0	SIN DIF. DE LEC-PRIEGO DESDCUF	A21FA725232
19639756	CL 82 # 34- 105 BURBUJA # 9, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PI	0	0	SIN DIF. DE LEC-PRIEGO DESDCUF	A21FA725231
19639752	CL 82 # 34- 105 OFICINA 1, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZ	0	0	SIN DIF. DE LEC-PRIEGO DESDCUF	A21FA725216
19639735	CL 82 # 34- 105 PARQUEADERO, SAN JOAQUIN, MALL BATARA	0	0	SIN DIF. DE LEC-PRIEGO DESDCUF	A21FA725235
19639734	CL 82 # 34- 105 LOCAL 18, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZ	0	0	SIN DIF. DE LEC-PRIEGO DESDCUF	A21N 072446
19639729	CL 82 # 34- 105 LOCAL 23, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZ	0	0	SIN DIF. DE LEC-PRIEGO DESDCUF	A21N 072451
19639767	CL 82 # 34- 105 LOCAL 28, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZ	3	42	SIN OBSERVACION	A21N 072457
19639766	CL 82 # 34- 105 LOCAL 30, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZ	7	157	SIN OBSERVACION	A21N 072458
19639764	CL 82 # 34- 105 LOCAL 32, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZ	11	120	SIN OBSERVACION	A21N 072460
19639762	CL 82 # 34- 105 LOCAL 34, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZ	8	145	SIN OBSERVACION	A21FA725212
19639761	CL 82 # 34- 105 LOCAL 35, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZ	26	261	SIN OBSERVACION	A21FA725213
19639760	CL 82 # 34- 105 LOCAL 36, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZ	10	226	SIN OBSERVACION	A21FA725214
19639755	CL 82 # 34- 105 BURBUJA # 6, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PI	3	85	SIN OBSERVACION	A21FA725234
19639754	CL 82 # 34- 105 OFICINA 4, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZ	1	6	SIN OBSERVACION	A21FA725219
19639753	CL 82 # 34- 105 OFICINA 2, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZ	5	43	SIN OBSERVACION	A21FA725217
19639751	CL 82 # 34- 105 OFICINA 3, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZ	4	62	SIN OBSERVACION	A21FA725218
19639748	CL 82 # 34- 105 LOCAL 11, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZ	2	40	SIN OBSERVACION	A21FA725341
19639747	CL 82 # 34- 105 LOCAL 12, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZ	2	48	SIN OBSERVACION	A21FA725316
19639746	CL 82 # 34- 105 LOCAL 13, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZ	2	19	SIN OBSERVACION	A21FA725317
19639745	CL 82 # 34- 105 LOCAL 14, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZ	0	0	SIN OBSERVACION	A21FA725342
19639744	CL 82 # 34- 105 LOCAL 15, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZ	1	19	SIN OBSERVACION	A21N 072443

19639743	CL 82 # 34- 105 LOCAL 16, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZA	1	34	SIN OBSERVACION	A21N 072444
19639742	CL 82 # 34- 105 LOCAL 17, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZA	0	0	SIN OBSERVACION	A21N 072445
19639740	CL 82 # 34- 105 BURBUJA # 2, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PL	2	11	SIN OBSERVACION	A21FA725200
19639738	CL 82 # 34- 105 BURBUJA # 4, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PL	3	36	SIN OBSERVACION	A21FA725198
19639733	CL 82 # 34- 105 LOCAL 19, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZA	0	31	SIN OBSERVACION	A21N 072447
19639732	CL 82 # 34- 105 LOCAL 20, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZA	4	73	SIN OBSERVACION	A21N 072448
19639727	CL 82 # 34- 105 LOCAL 1, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZA	8	187	SIN OBSERVACION	A21FA725358
19639726	CL 82 # 34- 105 LOCAL 2, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZA	7	238	SIN OBSERVACION	A21FA725318
19639725	CL 82 # 34- 105 LOCAL 3, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZA	1	5	SIN OBSERVACION	A21FA725319
19639724	CL 82 # 34- 105 LOCAL 4, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZA	13	271	SIN OBSERVACION	A21FA725314
19639723	CL 82 # 34- 105 LOCAL 5, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZA	3	75	SIN OBSERVACION	A21FA725315
19639722	CL 82 # 34- 105 LOCAL 24, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZA	1	17	SIN OBSERVACION	A21N 072452
19639720	CL 82 # 34- 105 LOCAL 26, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZA	6	123	SIN OBSERVACION	A21N 072454
19639737	CL 82 # 34- 105 BURBUJA # 5, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PL	0	17	SIN DEF. DE LEC-PREDIO DESOCUP	A21FA725197
19639730	CL 82 # 34- 105 LOCAL 22, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZA	0	33	SIN DEF. DE LEC-PREDIO DESOCUP	A21N 072450
19639736	CL 82 # 34- 105 ESCALERAS, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLA	0	0	SIN DEF. DE LEC-PREDIO DESOCUP	A21FA725236
19639768	CL 82 # 34- 105 LOCAL 28, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZA	0	30	SIN OBSERVACION	A21N 072456
19639750	CL 82 # 34- 105 LOCAL 9, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZA	0	10	SIN OBSERVACION	A21FA725359
19639749	CL 82 # 34- 105 LOCAL 10, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZA	1	35	SIN OBSERVACION	A21FA725320
19639739	CL 82 # 34- 105 BURBUJA # 3, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PL	0	7	SIN OBSERVACION	A21FA725199
19639731	CL 82 # 34- 105 LOCAL 21, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZA	5	34	SIN OBSERVACION	A21N 072449
19639721	CL 82 # 34- 105 LOCAL 25, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZA	0	7	SIN OBSERVACION	A21N 072453
19639769	CL 82 # 34- 105 LOCAL 27, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZA	1	45	SIN OBSERVACION	A21N 072455
19639728	CL 82 # 34- 105 LOCAL 1 A, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZ	4	1598	NO DEJAN ENTRAR A REVISAR	A21FA725343
19639765	CL 82 # 34- 105 LOCAL 31, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZA	0	0	SIN DEF. DE LEC-PREDIO DESOCUP	A21N 072459
19639763	CL 82 # 34- 105 LOCAL 33, SAN JOAQUIN, MALL BATARA PLAZA	0	0	SIN DEF. DE LEC-PREDIO DESOCUP	A21FA725211
TOTAL HIJA	49	145			

SEXTO: Se le aclara a la administración del Mall Batara, que en caso de no querer continuar con la factura de los baños del tercer piso, deberán estar a paz y salvo por todo concepto, para poder solicitar el retiro, asi quedaria el consumo de ese baño, a cargo del área común, pero no tendrian conocimiento del consumo o de un posible escape que se origine en el baño. (es una opción, igual presentan un saldo pendiente por pagar)

Por lo expuesto, Este Departamento, brinda informacion clara y de fondo sobre la situación del local que ocupa el señor Fernando Suarez, el cual no tiene matrícula actual para el pago de su consumo. Quedando asi resuelto el recurso de reposición presentado por el señor Suarez. **SE MODIFICA LA DECISION INICIAL**, porque no se habia identicado el error en la dirección de la matricula **19639755,** para el período de julio de 2025, se reflejará el cambio en la dirección. Pero no se accede a modificar el consumo de esta cuenta, el cual ha sido facturado correctamente en los baños del tercer piso.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por FERNANDO SUAREZ BARRERO en contra de la Resolución No. 271566-52 de 29 DE MAYO DE 2025, y **MODIFICA Y ACLARA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución, pero no se modifica los cobros realizados, porque son correctos.

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

ARTICULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su 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 26 DE JUNIO DE 2025

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22816-52 de 26 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **EDUARDO ANDRES SANCHEZ LOPERA** 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	**22816-52**
Fecha Resolución Recurso	26 DE JUNIO DE 2025
RECLAMO	271640 de 11 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	8 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	9 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	EDUARDO ANDRES SANCHEZ LOPERA
Identificación del Peticionario	10001530
Matrícula No.	1832260
Dirección para Notificación	CRA 33 10 10 BOSQUES DE CANAAN CASA 504 SEC LOS ALAMOS

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. 22816-52

DE: 26 DE JUNIO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22816 DE 13 DE JUNIO DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 271640 DE 28 DE MAYO DE 2025**

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

CONSIDERANDO:

Que el señor EDUARDO ANDRES SANCHEZ LOPERA, identificado con cédula de ciudadanía No. 10001530 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 271640-52 de 11 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. 1832260 Ciclo 8, ubicada en la dirección CR 33 # 10- 10 CS 504 BOSQUES DE CANAÁN, Barrio SEC LOS ALAMOS en los periodos facturados 2025-4, 2025-5 .

Que el recurrente por escrito presentado el día 13 DE JUNIO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: *TENGO UN INCREMENTO IMPORTANTE EN LA FACTURA EN LOS ÚLTIMOS MESES Y QUISIERA SOLICITAR UNA VISITA PARA UNA REVISIÓN POR POSIBLES FUGAS O DAÑOS,* al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación de la Resolución 271640-52, en la cual se le informó lo siguiente:

*Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 7 DE JUNIO DE 2025 en la que participó el señor Eduardo Sánchez 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° P1915MMRAL121588AA el cual registra una lectura acumulada de **1534 m3. Se cierran todas las llaves y el medidor sigue girando, no se pudo revisar el tanque de reserva, ya que es de difícil acceso.** 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 el sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **ABRIL** y **MAYO de 2025,** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el 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, se tomó lectura y el medidor presentó una diferencia de **31 m3** y **33 m3** respectivamente, en el Periodo de **Abril** avanzó de **1447 m3 a 1478 m3**, en el Periodo de **Mayo de 2025** avanzó de **1478 m3 a 1511 m3**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte*

del lector.

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.

Es de aclarar que, el usuario debe 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 **ABRIL** y **MAYO de 2025, SON CORRECTOS** y **NO** serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario, actuando de conformidad a la **Ley 142 de 1994.***

*Cabe aclarar que, después del usuaria corroborar la ausencia de una fuga externa en el tanque de reserva y de persistir los consumos, y con la imposibilidad de prestar el servicio de geófono a la fecha por parte de la Empresa, 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 periodos reclamados.*

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° 271640-52 de 12 DE JUNIO DE 2025, la cual fue declarada NO PROCEDENTE, porque se facturó el consumo en el período de ABRIL Y MAYO DE 2025, de acuerdo al registro del medidor, y en la visita técnica realizada con ocasión de la reclamación, el día 28 de Mayo de 2025, se verificó el estado del medidor **P1915MMRAL121588AA** y se verificó la lectura, el cual registraba una lectura acumulada de 1534 m3, Se cierran todas las llaves y, el medidor sigue girando, No se pudo revisar el tanque de reserva. ya que es de difícil acceso.

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

LECTURAS DEL PREDIO CON MATRICULA 1832260 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SAS ESP

Servicio	Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Fec de lect	Ocupa	% desv	Tipo Consumo
ACUEDUCTO	2025	Junio	1542	1511	31	28	16/06/2025 8:59	Verdadero	0.11	NORMAL
ACUEDUCTO	2025	Mayo	1511	1478	33	27	16/05/2025 10:50	Verdadero	0.22	NORMAL
ACUEDUCTO	2025	Abril	1478	1447	31	27	15/04/2025 8:56	Verdadero	0.15	NORMAL
ACUEDUCTO	2025	Marzo	1447	1421	26	29	17/03/2025 10:00	Verdadero	-0.1	NORMAL
ACUEDUCTO	2025	Febrero	1421	1395	26	29	14/02/2025 9:23	Verdadero	-0.1	NORMAL

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

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

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para el mes de **ABRIL Y MAYO de 2025**, reclamado por la parte recurrente, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulado para estos fines en la Ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble.

En consecuencia, este Departamento **confirma la decisión inicial** y el consumo facturado en el período de **ABRIL Y MAYO de 2025** no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado. Igualmente es pertinente aclarar que el incremento no constituyó desviación significativa del consumo, pues no supero el 65% del promedio, como lo establece la Resolución CRA 151 de 2001, por lo tanto, el consumo de este períodos no ha dado lugar a revisión previa. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso de apelación salvo que el recurrente desista de él.

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por EDUARDO ANDRES SANCHEZ LOPERA y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE Y CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 271640-52 de 11 DE JUNIO DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 26 DE JUNIO DE 2025

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2553

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. 22818-52 de 26 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, 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:

Recurso No	**22818-52**
Fecha Resolución Recurso	26 DE JUNIO DE 2025
RECLAMO	271488 de 27 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	8 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	9 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	URIEL JARAMILLO
Identificación del Peticionario	4527977
Matrícula No.	1098466
Dirección para Notificación	CR 17 # 98- 02 MZ 8 A CS 23 B PS 2 BELMONTE

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. 22818-52

DE: 26 DE JUNIO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22818 DE 16 DE JUNIO DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 271488 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 URIEL JARAMILLO, identificado con cédula de ciudadanía No. 4527977 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 271488-52 de 27 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. 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 2025-4.

Que el recurrente por escrito presentado el día 16 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 81 m3 en el periodo de facturación de Abril de 2025, *USUARIO NO CONFORME, CON EL COBRO DE LOS M3 DE MES DE" ABRIL POR 81 METROS "SOLICITA AJUSTE Y RELIQUIDACION 2025.USUARIO INCONFORME CON LA RESPUESTA AL RECLAMO RADICA RECURSO REPOSICION EN SUBSIDIO DE APELACION.*

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 reliquidación del periodo de Mayo de 2025, se le informa que no se hará mención al respecto dado que esto no fue objeto de debate en la reclamación inicial, 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:

> *Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 23 DE MAYO DE 2025 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL122223AA el cual registra una lectura acumulada de 1388 m3. Este medidor mide para predio de tres pisos, Piso 1 negocio nocturno venta de hamburguesas, piso 2 vivienda con 4 habitantes, piso 3 vivienda con 3 habitantes, se llama al usuario en varias ocasiones y no responde, se visita el predio no hay nadie, la información nos la suministro un vecino, se observa el medidor durante varios minutos no presenta movimiento anexo foto del medidor y la lectura actual 8 trabajan 2.*

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

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de ***ABRIL DE 2025*** *ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 81 m3, avanzó de 1252 m3 a 1333 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.*

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

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

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

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 1388 m3. Este medidor mide para predio de tres pisos, Piso 1 negocio nocturno venta de hamburguesas, piso 2 vivienda con 4 habitantes, piso 3 vivienda con 3 habitantes, se llama al usuario en varias ocasiones y no responde, se visita el predio no hay nadie, la información nos la suministro un vecino, se observa el medidor durante varios minutos no presenta movimiento.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de ABRIL DE 2025 y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 81 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 17 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 MATRICULA N 1098466 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS ES

Servicio	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect	Ocupa	% desv	Tipo Consumo
ACUEDUCTO	2025	Junio	1	1401	1382	19	35	V	21/06/2025 8:02	Verdadero	-0.46	NORMAL
ACUEDUCTO	2025	Mayo	1	1382	1333	49	30	V	21/05/2025 8:28	Verdadero	0.63	NORMAL
ACUEDUCTO	2025	Abril	1	1333	1252	81	19	V	20/04/2025 8:13	Verdadero	3.26	ALTO TERRENO
ACUEDUCTO	2025	Abril	2	1333	1252	81	19	V	20/04/2025 8:13	Verdadero	3.26	ALTO TERRENO
ACUEDUCTO	2025	Marzo	1	1252	1229	23	18	V	22/03/2025 7:57	Verdadero	0.28	NORMAL

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de ABRIL 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 **-317168** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-4	470	0	0	-1	0	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-4	470	4	68	11204	190461	-179257
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	470	4	68	8619	146529	-137910

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 URIEL JARAMILLO en contra de la Resolución No. 271488-52 de 27 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. 1098466 la suma de **-317168**. 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 26 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. 271863-52 de 26 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	**271863-52**
Fecha Resolución	26 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	8 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	9 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	RUBY NOREÑA DE VARGAS
Matrícula No	19639555
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 24 PS 2LOS PARAISOS I

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5165612

Resolución No. 271863-52

DE: 26 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271863 de 6 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 6 DE JUNIO DE 2025 la señora RUBY NOREÑA DE VARGAS identificado con C.C. No. 42054071, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271863 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19639555 Ciclo: 9 ubicada en:MZ 4 CS 24 PS 2 , Barrio LOS PARAISOS I en los periodos facturados de 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 12 DE JUNIO DE 2025 en la que participó la señora Yenny Pineda como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N°H23VA790530 el cual registra una lectura acumulada de 0 m3. "**se observa, que existe placa de cemento,para el 2 piso,sin construir dicho medidor tiene la llave de paso atrás del medidor cerrada.Se abre y medidor registra es decir, medidor no está frenado".**

Inmueble que se encuentra desocupado, y se concluyó que el medidor del predio se encontraba trocado con el medidor de la piso 1, por lo tanto , se reportó como realmente se encuentran los medidores para ser ajustados en el sistema de información comercial asi:

MZ 4 CS 24 PS 2 BARRIO LOS PARAISOS I con matrícula 19639555 tiene instalado el medidor H23VA790530 con lectura 0 m3

MZ 4 CS 24 BARRIO LOS PARAISOS I con matrícula 19639483 tiene instalado el medidor H23VA790531 con lectura 90 m3.

Se aclara que la inconsistencia presentada en la grabación de los medidores de manera correcta aduce a un procedimiento interno el cual se encuentra en trámite y en los

próximos días se espera que quede subsanado y continúen facturando de manera correcta.

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 Marzo, Abril, 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 **-96144** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-3	411	0	13	0	36412	-36412
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-4	411	0	13	0	-25197	25197
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-6	411	0	11	0	23703	-23703
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-4	411	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-6	411	0	11	0	30810	-30810
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-3	411	0	13	0	-25197	25197
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	411	0	17	0	36632	-36632
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-5	411	0	13	0	28013	-28013
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-3	411	0	13	0	-19385	19385
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-5	411	0	13	0	-25197	25197
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-6	411	0	11	0	-21320	21320
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-3	411	0	13	0	28013	-28013
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-6	411	0	11	0	-16403	16403
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-5	411	0	13	0	-19385	19385
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-4	411	0	13	0	-19385	19385
VERTIMIENTO	2025-4	411	0	17	0	47615	-47615

ALCANTARILLADO							
AJUSTE A LA DECENA	2025-5	411	0	0	-3	-1	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-5	411	0	13	0	36412	-36412
AJUSTE A LA DECENA	2025-6	411	0	0	-1	-1	1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-6	411	0	0	-5	-4	-1
AJUSTE A LA DECENA	2025-3	411	0	0	-3	-1	-2
AJUSTE A LA DECENA	2025-4	411	0	0	-3	-1	-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 RUBY NOREÑA DE VARGAS identificado con C.C. No. 42054071 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) RUBY NOREÑA DE VARGAS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 4 CS 24 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: RUBY NOREÑA DE VARGAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19639555 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 26 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. 271945-52 de 26 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARTHA LUCIA RIOS BENITEZ** 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	**271945-52**
Fecha Resolución	26 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	8 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	9 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARTHA LUCIA RIOS BENITEZ
Matrícula No	193110
Dirección para Notificación	CL 20 # 8- 16PLAZA 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

Resolución No. 271945-52

DE: 26 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271945 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 MARTHA LUCIA RIOS BENITEZ identificado con C.C. No. 24941623, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271945 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 193110 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 20 # 8- 16 , Barrio PLAZA DE BOLIVAR en los periodos facturados 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)

Este EDIFICIO JORGE GUTIERREZ, 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 están sin 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.

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.

Es de aclarar que este predio, ante la imposibilidad de una medición correcta por las inconsistencias del medidor desde Marzo de 2022, se realiza mediante la **OT 5186751** el cambio del equipo de medida en el predio, por lo cual, los consumos reclamados registrados por equipo de medida recién cambiado para los periodos reclamados, se evidencian así:

Período 2025	Lect actual	Lect anterior	DIFERENCIA	Consumo Facturado	Observación
JUN	914 m^3	641 m^3	273 m^3	273 m^3	Cobro Por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
MAY	641 m^3	375 m^3	266 m^3	226 m^3	Consumo por promedio de 6 m^3 se le sumaron 220 m^3 de agua acumulada pendientes por cobrar del mes de Abril de 2025 (Art. 146-Ley 142/94) quedan pendientes por cobrar 260 m^3 de agua acumulada
ABR	375 m^3	149 m^3	226 m^3	6 m^3	Consumo por promedio de 6 m^3, (Art. 146-Ley 142/94) quedan pendientes por cobrar 220 m^3 de agua acumulada
MAR	149 m^3	0 m^3	149 m^3	8 m^3	Consumo por promedio de 8 m^3, (Art. 146-Ley 142/94) quedan pendientes por cobrar 141 m^3 de agua acumulada

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° H23SC000256 el cual registra una lectura acumulada de **998 m3.** De lo cual, la revisión tecnica registra, así:

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

VISITA TECNICA

Visita No : 5196667
Matricula : 193110
Fecha De Atencion : 18/06/2025, 10:04:12 AM

I. CARACTERISTICAS DEL INMUEBLE

No.Medidor : H23SC000256
Lectura Actual : 998

II. ESTADO DEL EQUIPO DE MEDIDA

Clase Medidor : MACROMEDIDOR
Estado Medidor : Buen Estado
¿Esta registrado? : SI

III. MULTIUSUARIO

Número de Hijas encontradas : 0
Descripcion : El predio no tiene hijas
Subterraneo : 1
Elevado : 2
Capacidad : 8
Ultima fecha de lavado : 30-01-2025
Lavamanos : 1
Llave de shuts : 0
Regaderas : 0
Duchas : 1
Pocetas : 0
Llaves Alternas : 1
Unidades Sanitarias : 1
Cocinetas : 0
Otros : El área común solo se compone por un sanitario y un lavamanos

Observaciones : Se verificaron todas las instalaciones del predio es un edificio con 20 apto, un baño, una ducha y un lavamanos, una llave alterna. Todo está en buen estado no exite fugas ni daños.

Bajo la gravedad de juramento, firmo la orden de trabajo dando testimonio de la posición del usuario.

Firma de Usuario : Henry mejia 10102043

Firma Funcionario : MARIO ALBERTO MOLINA 1088251100

Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

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, ante los consumos generados se corrobora con la revisión tecnica la ausencia de fugas y daños en el predio.

De otro lado, se le informa que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo aunque no tenga nivel de ocupación situación que es de plena responsabilidad del usuario.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye y se confirma que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No.**193110** por la Empresa en los periodos de **FEBRERO, MARZO ABRIL, MAYO y JUNIO de 2025, SON CORRECTOS** y los valores objeto de reclamación no serán modificados ya que fueron registrados por el totalizador de conformidad con el sistema general, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 150 de la ley 142 de 1994*, Establece: "De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que*

no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores."

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

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

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, 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 NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARTHA LUCIA RIOS BENITEZ identificado con C.C. No. 24941623 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 MARTHA LUCIA RIOS BENITEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 20 # 8- 16 haciéndole entrega de una copia de la misma.

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

total o parcial, ordenar a: MARTHA LUCIA RIOS BENITEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 193110 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 26 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. 271990-52 de 26 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	**271990-52**
Fecha Resolución	26 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	8 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	9 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA CRISTINA VASQUEZ
Matrícula No	52563
Dirección para Notificación	CL 8 # 10- 45COROCITO

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. 5198270

Resolución No. 271990-52

DE: 26 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271990 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 MARIA CRISTINA VASQUEZ identificado con C.C. No. 42056442, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271990 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 52563 Ciclo: 1 ubicada en:CL 8 # 10- 45 , Barrio COROCITO 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE JUNIO DE 2025 en la que participó la señora María Cristina como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H25VA255014 el cual registra una lectura acumulada de **583 m3.** ***La dirección calle 8 # 10-45 piso 2 corocito,con matrícula 52563 le corresponde el medidor 05015MMCCT052672AA con lectura 583.Alli habita 1 persona.Se abre llave de agua y medidor no registra, es decir, medidor se encuentra frenado, se reviso instalaciones y no existen fugas.***
La dirección calle 8 # 10-45 sótano corocito, con matrícula 1119197 le corresponde el medidor H25VA255014, alli el predio se encuentra desocupado.

Siendo así las cosas, se establece que el inmueble se encuentra ocupado, y se concluyó que el medidor del predio se encontraba trocado con el predio del **SOTANO** por lo tanto, se reportó como realmente se encuentran los medidores para ser ajustados en el sistema de información comercial así:

- **MATRÍCULA 52563** ubicado en la **CL 8 # 10- 45 piso 2** Sector **COROCITO - VILLAVICENCIO** le corresponde el **MEDIDOR** 05015MMCCT052672AA con lectura **583 m³.**
- **MATRÍCULA 1119197** ubicado en la **CL 8 # 10- 45 SÓTANO** Sector **COROCITO - VILLAVICENCIO** le corresponde el **MEDIDOR** H25VA255014 con lectura **0 m³.**

Por lo tanto, mediante la solicitud **No. 5213018** del 25 de Junio de 2025, se solicita al Grupo de CPNT- Departamento de Medición, para realizar 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, mediante la solicitud **No. 5213019** del 25 de junio de 2025, 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 el consumo facturado en los períodos de **FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO y JUNIO de 2025**, que fuè lo registrado por el equipo de medida correspondiente, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-423103** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-2	411	5	23	13559	62372	-48813
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-5	411	5	24	14004	67221	-53217
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	411	5	23	10774	49561	-38787
AJUSTE A LA DECENA	2025-2	411	0	0	-3	-2	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-2	411	5	23	10428	47970	-37542
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-3	411	5	13	-1368	-3558	2189
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-4	411	5	23	14004	64420	-50416
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-5	411	0	0	0	-1	1
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-6	411	5	13	-1368	-3558	2189
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-6	411	5	23	10774	49561	-38787
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-2	411	5	13	-1324	-3443	2119
AJUSTE A LA DECENA	2025-3	411	0	0	-1	-1	1
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-4	411	5	13	-1779	-4624	2846
AJUSTE A LA DECENA	2025-4	411	0	0	-1	-2	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-5	411	5	24	10774	51716	-40942
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-6	411	5	13	-1779	-4624	2846
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-3	411	5	23	10774	49561	-38787
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-3	411	5	13	-1779	-4624	2846

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-6	411	5	23	14004	64420	-50416
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-3	411	5	23	14004	64420	-50416
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-2	411	5	13	-1722	-4477	2755
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-4	411	5	13	-1368	-3558	2189
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-4	411	0	0	0	-3	3
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-5	411	5	13	-1368	-3558	2189
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-5	411	5	13	-1779	-4624	2846

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, *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 MARIA CRISTINA VASQUEZ identificado con C.C. No. 42056442 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 MARIA CRISTINA VASQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 8 # 10- 45 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 CRISTINA VASQUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 52563 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 26 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. 272031-52 de 26 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	**272031-52**
Fecha Resolución	26 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	8 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	9 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	ADRIANA LOAIZA
Matrícula No	1675693
Dirección para Notificación	CR 9 # 3- 38 PS 2VILLAVICENCIO

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. 5204120

Resolución No. 272031-52

DE: 26 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272031 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 ADRIANA LOAIZA identificado con C.C. No. 42107350, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272031 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1675693 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 9 # 3- 38 PS 2 , Barrio VILLAVICENCIO en el periodo facturado 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, calificación).

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1675693**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	1446 m3	1423 m3	23 m3	23 m3	Cobro por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	1423 m3	1414 m3	9 m3	9 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 **25 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. C16LA514986AA, lectura actual N. 1451 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. **1675693,** por la Empresa, respecto al período de **mayo y 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 ADRIANA LOAIZA identificado con C.C. No. 42107350 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) ADRIANA LOAIZA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 3- 38 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: ADRIANA LOAIZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1675693 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 26 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. 272057-52 de 26 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARINA DE LAS MERCEDES ACOSTA DE OSORIO** 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	**272057-52**
Fecha Resolución	26 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	8 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	9 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARINA DE LAS MERCEDES ACOSTA DE OSORIO
Matrícula No	320036
Dirección para Notificación	CR 6 BIS # 36 B- 40SECTOR 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. 5206237

Resolución No. 272057-52

DE: 26 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272057 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 MARINA DE LAS MERCEDES ACOSTA DE OSORIO identificado con C.C. No. 25057261, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 272057 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 320036 Ciclo: 4 ubicada en:CR 6 BIS # 36 B- 40 , Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO en los periodos facturados 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 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 Marina delas Mercedes Acosta 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. Con observacion: **"servicio directo vive una persona, instalaciones en buen estado"**

Con el fin de dar respuesta a la reclamación en la cual manifiesta el usuario que el medidor N° P1715MMRSA95209AA fue retirado para pruebas de calibración, y el servicio actualmente se encuentra directo, y en los periodos de facturación de ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2025, se le liquidó un consumo promedio superior al histórico del predio, se efectuó análisis del histórico de lecturas en el sistema comercial de la matrícula reclamante, y se puede apreciar que el consumo promedio de los últimos seis periodos es de 7 m3 y se le facturaron 10 m3.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa en el periodo de ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2025 es superior al consumo promedio del predio, por lo cual se procede a modificar a 8 m3 respectivamente.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-44601** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-6	413	0	0	-3	0	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-5	413	7	10	15084	21548	-6465
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-5	413	0	0	0	-2	2
AJUSTE A LA DECENA	2025-4	413	0	0	-3	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-4	413	7	10	19606	28009	-8403
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	413	7	10	15084	21548	-6465
AJUSTE A LA DECENA	2025-5	413	0	0	-3	0	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-6	413	7	10	15084	21548	-6465
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-5	413	7	10	19606	28009	-8403
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-4	413	0	0	0	-5	5
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-6	413	0	0	0	-2	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-6	413	7	10	19606	28009	-8403

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARINA DE LAS MERCEDES ACOSTA DE OSORIO identificado con C.C. No. 25057261 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) MARINA DE LAS MERCEDES ACOSTA DE OSORIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 BIS # 36 B- 40 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: MARINA DE LAS MERCEDES ACOSTA DE OSORIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 320036 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 26 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. 272082-52 de 26 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA SANCHEZ** 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	**272082-52**
Fecha Resolución	26 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	8 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	9 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA SANCHEZ
Matrícula No	58024
Dirección para Notificación	CR 10 # 7- 37COROCITO

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. 5210574

Resolución No. 272082-52

DE: 26 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272082 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 MARIA SANCHEZ identificado con C.C. No. 29916141, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272082 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 58024 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 10 # 7- 37 , Barrio COROCITO 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 26 DE JUNIO DE 2025 en la que participó la señora María Alejandra 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° P1615MMRSA87387AA el cual registra una lectura acumulada de 1326 m3. "Se reviso instalaciones y, no existen fugas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **58024**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	1308 m3	1273 m3	35 m3	35 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 **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, el medidor presentó una diferencia de **35 m3, avanzó de (1273 m3 a 1308 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

de Pereira en el periodo de **JUNIO 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 MARIA SANCHEZ identificado con C.C. No. 29916141 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 SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 # 7- 37 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 SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por

concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 58024 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 26 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. 272097-52 de 26 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	**272097-52**
Fecha Resolución	26 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	8 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	9 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	OSCAR POSADA
Matrícula No	781468
Dirección para Notificación	CR 10 # 46- 145 APTO 202MARAYA

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. 5210173

Resolución No. 272097-52

DE: 26 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272097 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 OSCAR POSADA identificado con C.C. No. 10064061, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272097 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 781468 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CR 10 # 46- 145 APTO 202 , Barrio MARAYA 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 26 DE JUNIO DE 2025 en la que participó el señor OSCAR POSADA 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° P1415MMRSA42941AA el cual registra una lectura acumulada de **603 m3*.*** ***Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, anexo foto del medidor y la lectura actual, viven dos personas.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **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 y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **10 m³**, en el periodo de Junio avanzó de **589 m³** a **599 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en el periodo reclamado, así:

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la **ley 142 de 1994**, este Departamento considera que el consumos facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **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 OSCAR POSADA identificado con C.C. No. 10064061 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor OSCAR POSADA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 # 46- 145 APTO 202 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: OSCAR POSADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 781468 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 26 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. 272100-52 de 26 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	**272100-52**
Fecha Resolución	26 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	8 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	9 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	OSCAR ARIAS
Matrícula No	647578
Dirección para Notificación	CR 2 BIS # 29- 09CAMPINA 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

Resolución No. 272100-52

DE: 26 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272100 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 OSCAR ARIAS identificado con C.C. No. 10129855, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 272100 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 647578 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 2 BIS # 29- 09 , Barrio CAMPINA 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)

En referencia a su solicitud, se verifica que el predio de matrícula **N° 647578** se le han generado cobro por concepto de instalación domiciliaria e IVA que se dan por el Cambio de Acometida de Acueducto realizado con los cumplidos **Nro 393311961 y Nro.393311960,** diferidos a 6 cuotas la instalación y a 1 cuota el IVA, y de las cuales ya se han facturado 1 cuota, según lo evidencia nuestro sistema de información comercial así:

Primer Nombre	OSCAR	Nombre Predio	JAIME ARIAS	Dirección	CR 2 BIS # 29- 09
Segundo Nombre		Nit Predio		Cédula Predio	
Primer Apellido	ARIAS	E-Mail	jaime_ariasp@yahoo.com	Dirección Ayuda	
Segundo Apellido		Barrio	CAMPINA DEL OTUN - RIO OTUN	Ciclo	CICLOS 3 — Ruta RUT
Num. Integración	0	Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Sector Hidraúlico	2.06A-San Jorge Occidente

Resumen | BPM | Otros cobros

Diferidos | Duplicados

Servicio

Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Valor	Valor cuota	Saldo	Saldo capital	Num. cuotas	Num. cuotas
Servicio : ACUEDUCTO												
393311961	INST.DOM ACUEDUCTO	28/05/2025	DIFER	VIGENTE	2025	Mayo	$ 549.698,76	$ 94.036,37	$ 470.181,83	$ 459.785,14	6	
393311960	IVA	28/05/2025	DIFER	CANCELAD	2025	Mayo	$ 104.442,76	$ 104.442,76	$ 0,00	$ 0,00	1	
							$ 654.141,52		$ 470.181,83			

De igual modo, se comparte la información detallada de los recursos utilizados facturados en la Instalación domiciliaria y las cuotas facturadas así:

Nombre Predio	JAIME ARIAS	Dirección	CR 2 BIS # 29- 09	Num Medidor	P2015M
Nit Predio		Cédula Predio		Consecutivo	6300
E-Mail	jaime_ariasp@yahoo.com	Dirección Ayuda		Clase Uso	RESID--
Barrio	CAMPINA DEL OTUN - RIO OTUN	Ciclo	CICLOS 3 / Ruta RUTA 8	Estrato	Estrato
Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Sector Hidraúlico	2.06A-San Jorge Occidente	Num. Anterior	0

Detalle del cobro

Predio 647578 Consecutivo 393311961

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2025	Junio	58406676	$ 94.036,37	$ 4.122,74	$ 89.913,63	$ 459.785,14

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	4,00	20,00	3.188,64	19,00	3.635,05	22.766,89
12703022	COLLAR DE DERIVACIÓN PVC 2" X 1/2"	11.103,30	0,008	1,00	20,00	2.220,66	19,00	2.531,55	15.855,51
12703111	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16	34.306,35	0,024	1,00	20,00	6.861,27	19,00	7.821,85	48.989,47
12802014	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA	32.882,85	0,023	1,00	20,00	6.576,57	19,00	7.497,29	46.956,71
15703002	INSTALACION DE LLAVE DE PASO 1/2"	27.758,25	0,020	1,00	20,00	5.551,65	19,00	6.328,88	39.638,78
15803002	Reparación de Acometida de acueducto	336.088,35	0,236	1,00	20,00	67.217,67	19,00	76.628,14	479.934,16

654.141,52

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. 272100 sobre los cobros realizados a la matrícula N° 647578, se tienen las siguientes observaciones:

1. ***El predio en mención se realizó reparación de acometida de acueducto con la orden de trabajo 5087382.***

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

3. ***Se anexa orden de trabajo con firma de aceptación.***

Por lo anterior:

El cumplido de la orden 5087382 es válido.

De igual forma, se adjunta la **OT 5087382** con que se atendió la reparación de la acometida del predio, con la respectiva firma y aceptación de la usuaria, así:

EMPRESA DE ACUEDUCTO 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	5087382
IMPRESO EL:	24/04/2025 9:32:07 a.
IMPRESO POR:	AGIRALDO

310 - RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION

CLASE - SUBCLASE : MANTENIMIENTO CORRECTIVO - CASA SIN AGUA

INFORMACIÓN DEL USUARIO		DATOS DEL MEDIDOR	
DIRECCIÓN: CR 2 BIS # 29- 09 CAMPINA DEL OTUN	TELÉFONO:3004688121	NÚMERO:P2015MMRAL136249AA	
DIRECCIÓN DE AYUDA:		MARCA:ALTAIR	
USUARIO: Jaime Arias	MATRÍCULA: 647578	LECTURA:	
FECHA DE SOLICITUD: 22/04/2025 9:04:11 p. m. — FECHA ATENDIDA: 28-04-25	HORA: ___:___ am pm	CLASE:R160	
COBRO A USUARIO: SI ? X NO ☐ ?, Por que?	Geofono: ☐ Compresor : ☐	DIÁMETRO:1/2"	TIPO:VOLUMETRICO

OBSERVACIONES RADICACIÓN

viene de la solicitud :5084876 - RV :0300 JORGE EMIRO CORTES ARENAS, OBSERVACION RV: La casa está sin agua desde el día de ayer a la 1 de la tarde es carácter urgente se bajó el medidor y no hay agua (GEO: N APIQUEN) RADI 10300: TEL 3004688121 USUARIO INDICA QUE SE ENCUENTRA SIN AGUA DESDE LA 1 PM EN LA DIRECCION CRA2 BIS #29 -09 LA CAMPIÑA PEREIRA -

CODIGOS DE COSTO DIRECTO

TIPO DE VIA	L1= 0 a 1 m.	L2= >1 a 2 m	L3= >2 a 3 m	L4 > 3 m
EN ZONA VERDE	1580300197 ☐	1580300198 ☐	1580300199 ☐	1580300181 ☐
EN PAVIMENTO	1580300200 ☐	1580300201 ☐	1580300202 ☐	1580300182 ☐
EN ANDÉN SIN ACABADO	1580300203 ☐	1580300204 X	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

DATOS DEL MEDIDOR INSTALADO

NUMERO:	
MARCA:	
LECTURA:	
CLASE:	
DIAMETRO:	TIPO:

ESTICKER DEL MEDIDOR

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

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

CERTIFICACIÓN

Yo_____, cc_____, notifico que en mi calidad de funcionario Aguas y Aguas de Pereira, en ejercicio de mis funciones, y bajo asignación a:en presente orden de trabajo No_____, bajo juramento afirmo q

____El usuario no se encontraba presente en el predio para la firma del recib 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: Liliana Mora	Firma:	Firma:
Nombre: 66162575	Nombre: Omar Mary Moyano	Nombre:
CC:		

OBSERVACIONES INSTALACIÓN

SOPLAR HACIA LA RED 3 DÍAS SIN AGUA

Se Reparta Ac Pvc 3/4 collarin Roto Se Cambia Toda Rotura Via Peatonal 2mt 1.50.

CENTRAL DE OPERACIONES VERIFICADO

CENTRAL DE OPERACIONES FACTURADA

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	5087382
IMPRESO EL:	24/04/2025 9:32:07
IMPRESO POR:	AGIRALDO

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	UNIDAD	SELECCIÓN
127030783	ACOPLES MEDIDOR DE 1/2"	PAR	
127031091	ACOPLES PARA MEDIDOR DE 1/2" PLASTICO	PAR	
127030782	ADAPTADOR HEMBRA PF 1/2"	UND	
127030017	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	UND	
127030039	ADAPTADOR MACHO METÁLICO POLIETILENO 20 mm 1/2"	UND	
127030025	ADAPTADOR MACHO PF+BIAD DE 1/2"	UND	
127030030	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UND	
127030129	CODO GALVANIZADO DE 1/2 X 90	UND	
127030201	CODO PVC DE 1/2 X 45	UND	
127030192	CODO PVC DE 1/2" X 90°	UND	
127030216	COLLAR DE DERIVACIÓN 110 X 20[4 X 1/2] PARA POLIETILENO	UND	
127030219	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 1/2"	UND	
127030221	COLLAR DE DERIVACIÓN 4" X 1/2"	UND	
127030223	COLLAR DE DERIVACIÓN 6 X 1/2"	UND	
127030226	COLLAR DE DERIVACIÓN PVC 2" X 1/2"	UND	1
127030229	COLLARÍN POLIETILENO DE 63 MM X 20 MM (2 X 1/2)	UND	
127030286	GALAPAGO EN HD DE 63mm X 1/2" PARA POLIETILENO	UND	
127030287	GALAPAGO EN HD DE 90 X 20 PARA POLIETILENO	UND	
127031064	GALAPAGO HD 4 X 1/2	UND	
127030290	GALAPAGO HD DE 110 X 20 MM (4" X 1/2") PARA POLIETILENO	UND	
127030308	GALAPAGO HD DE 6 X 1/2"	UND	
127030292	GALAPAGO HF 3 X 1/2" PARA PVC	UND	
127030305	GALAPAGO HF DE 2 X 1/2"	UND	
128020014	LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2"	UND	
131020056	MEDIDOR 1/2" VOLUMÉTRICO R160 - PLASTICO	UND	
127030357	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2 X 5 CM	UND	
127030360	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2" X 10 CM	UND	1
127031112	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PEALPE	UND	
127030451	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1/2"	UND	
128020036	VALVULA DE CORTE DE 1/2"	UND	
127030521	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1/2	UND	
127030536	TAPÓN ROSCADO DE 1/2" PVC	UND	
127030544	TAPÓN SOLDADO DE 1/2 PVC	UND	
127030581	TEE GALVANIZADA DE 1/2	UND	
127030622	TEE PVC DE 1/2"	UND	
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 M	M	4mt
127020021	TUBERIA POLIETILENO DE 20MM PN 16 RO9	M	
127010068	TUBERIA PVC DE 1/2" RDE 18.5	M	
157040002	CINTA TEFLÓN - ROLLO	ROLLO	
128020016	LLAVE DE CONTENCIÓN 1 1/2"	UND	
127030559	TEE DE 1.1/2" RD21 PVC	UND	
127030686	UNIÓN DRESSER DE 1/2" PVC	UND	
127030698	UNIÓN GALVANIZADA DE ½	UND	
127030743	UNION PF + AUD DE 1/2	UND	
127030747	UNION POLIETILENO DE 20 MM EN BRONCE	UND	
127030751	UNIÓN PVC DE 1/2" PRESIÓN	UND	
128020143	VALVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE	UND	1

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 3/4"	UNIDAD
127030021	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 3/4"	UND
127030819	ADAPTADOR MACHO POLIETILENO DE 25 MM x 1/2	UND
127030040	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 25 MM X3/4"	UND
127030034	ADAPTADOR MACHO PVC DE 3/4"	UND
127030071	BUJE ROSCADO 3/4 X 1/2" PVC	UND
127030073	BUJE SOLDADO DE 1 X ¾" PVC	UND
127030083	BUJE SOLDADO 3/4 X 1/2 PVC	UND
127030205	CODO PVC DE 3/4" X 45°	UND
127030206	CODO PVC DE 3/4" X 90°	UND
127030220	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 3/4"	UND
127030222	COLLAR DE DERIVACIÓN 4 X 3/4"	UND
127030224	COLLAR DE DERIVACIÓN DE 2 X 3/4"	UND
127030225	COLLAR DE DERIVACIÓN DE 6 X 3/4"	UND
127030289	GALAPAGO HD DE 110 X 25 MM (4" X 3/4") PARA POLIETILENO	UND
128020021	LLAVE DE CONTENCIÓN 3/4	UND
131020012	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 3/4"	UND
127030363	NIPLE GALVANIZADO DE 3/4 X 5 CM	UND
127030398	REDUCCIÓN BUSHING DE 3/4 X 1/2 GALVANIZADA	UND
127030414	REDUCCIÓN COPA DE 3/4" A 1/2"	UND
127030540	TAPÓN ROSCADO DE 3/4 PVC	UND
127030548	TAPÓN SOLDADO DE 3/4" PVC	UND
127030524	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 3/4"	UND
127030565	TEE DE 3/4" PVC	UND
127010023	TUBERIA POLIETILENO DE 25 MM	M
127010060	TUBERIA PRESION RDE 21 DE 3/4" PVC	M
127030690	UNIÓN DRESSER DE 3/4" PVC	UND
127030745	UNION POLIETILENO DE 25 MM	UND
127030755	UNIÓN PVC DE 3/4" PRESIÓN	UND

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1"	UNIDAD
127030780	ADAPTADOR HEMBRA PVC 1"	UND
127030041	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 32 MM X 1"	UND
127030027	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1"	UND
127030057	BUJE ROSCADO 1 X 1/2" PVC	UND
127030058	BUJE ROSCADO 1 X 3/4 PVC	UND
127030072	BUJE SOLDADO 1 X 1/2 PVC	UND
127030073	BUJE SOLDADO 1 X 3/4" PVC	UND
127030125	CODO GALVANIZADO DE 1 X 90	UND
127030194	CODO PVC DE 1 X 45	UND
127030195	CODO PVC DE 1 X 90	UND
127031019	FILTRO EN Y DE 1" EN ACERO INOXIDABLE	UND
128020015	LLAVE DE CONTENCIÓN DE 1"	UND
131020013	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 1"	
127030357	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 10 CM	UND
127030358	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 5 CM	UND
127030387	REDUCCIÓN BUSHING DE 1 X 1/2 GALVANIZADA	UND
127030388	REDUCCIÓN BUSHING DE 1 X 3/4 GALVANIZADA	UND
127030406	REDUCCIÓN COPA DE 1 A 1/2	UND
127030407	REDUCCIÓN COPA DE 1 A 3/4	UND
127030450	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1"	UND
127030519	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1	UND
127030531	TAPÓN ROSCADO DE 1" PVC	UND
127030542	TAPÓN SOLDADO DE 1" PVC	UND
127030620	TEE PVC DE 1	UND
127020024	TUBERIA POLIETILENO DE 32 MM	M
127010053	TUBERIA PRESION RDE 21 DE 1" PVC	M
127030685	UNIÓN DRESSER DE 1" PVC	UND
127030749	UNION PVC DE 1"	UND
127030746	UNION POLIETILENO DE 32 MM	UND

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

Se establece entonces con la **OT 5087382**, que se atendió el daño en la acometida 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 el cambio de acometida requerido con los recursos necesarios para ello, por lo cual, este departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor OSCAR ARIAS, 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

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).

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 OSCAR ARIAS identificado con C.C. No. 10129855 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 OSCAR ARIAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 2 BIS # 29- 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: OSCAR ARIAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 647578 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 26 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. 272077-52 de 26 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIEGO ALEJANDRO GOMEZ SIERRA** 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	**272077-52**
Fecha Resolución	26 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	8 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	9 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	DIEGO ALEJANDRO GOMEZ SIERRA
Matrícula No	19607096
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 22 PS 1SEC-B CIUCAFE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5207792

Resolución No. 272077-52

DE: 26 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272077 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 DIEGO ALEJANDRO GOMEZ SIERRA identificado con C.C. No. 1090148446, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272077 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19607096 Ciclo: 6 ubicada en:MZ 1 CS 22 PS 1 , Barrio SEC-B CIUCAFE 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 26 DE JUNIO DE 2025 en la que participó la señora Jasmin Bueno como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H25VA254997 el cual registra una lectura acumulada de **30 m3.** ***Medidor gira con llaves cerradas posible que haya una fuga interna, se requiere el geófono, la usuaria va a contratar un geófono.***

Es de tener en cuenta la observación **“** ***MEDIDOR GIRA 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 **10 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. 19607096** 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 **-58720** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-6	408	10	13	-10755	-13982	3227
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-6	408	10	23	21548	49561	-28013
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-6	408	10	13	-8275	-10757	2482
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-6	408	10	23	28009	64420	-36412
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-6	408	0	0	-5	0	-5

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 DIEGO ALEJANDRO GOMEZ SIERRA identificado con C.C. No. 1090148446 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 DIEGO ALEJANDRO GOMEZ SIERRA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 22 PS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIEGO ALEJANDRO GOMEZ SIERRA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19607096 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 26 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. 272093-52 de 26 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	**272093-52**
Fecha Resolución	26 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	8 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	9 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	GONZALO DE JESUS LONDOÑO LONDOÑO
Matrícula No	131623
Dirección para Notificación	CL 18 # 9- 37CENTRO

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. 5210069

Resolución No. 272093-52

DE: 26 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272093 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 GONZALO DE JESUS LONDOÑO LONDOÑO identificado con C.C. No. 71718323, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272093 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 131623 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 18 # 9- 37 , Barrio CENTRO 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 26 DE JUNIO DE 2025 en la que participó el señor Gonzalo londoño 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° P1815MMRSA111332AA el cual registra una lectura acumulada de **770 m3*. Se visitó predio, se encuentra daño en el sanitario por el agua stop, se le recomendó a usuario arreglarlo.*** 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 ***SE ENCUENTRA DAÑO EN EL SANITARIO POR EL AGUA STOP,*** la cual es responsabilidad del usuario, en el Periodo de Junio, presentó una diferencia de **49 m³**, avanzó de **647 m³ a 696 m³**, 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 GONZALO DE JESUS LONDOÑO LONDOÑO identificado con C.C. No. 71718323 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 GONZALO DE JESUS LONDOÑO LONDOÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 18 # 9- 37 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: GONZALO DE JESUS LONDOÑO LONDOÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado

a la Matrícula No. 131623 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 26 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. 272080-52 de 26 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN CARLOS GAÑAN** 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	**272080-52**
Fecha Resolución	26 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	8 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	9 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	JUAN CARLOS GAÑAN
Matrícula No	19606320
Dirección para Notificación	BL 35 APTO 3551MIRADOR DE LLANO GRANDE

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. 5207782

Resolución No. 272080-52

DE: 26 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272080 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 JUAN CARLOS GAÑAN identificado con C.C. No. 1087993632, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 272080 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19606320 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: BL 35 APTO 3551 MIRADOR DE LLANO GRANDE VIPA, Barrio MIRADOR DE LLANO GRANDE 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 25 DE JUNIO DE 2025 en la que participó la señora Diana Patricia Gaviria 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° H25VA228566 el cual registra una lectura acumulada de 24 m3. Con observacion: **"Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente, viven cuatro personas"**

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, el medidor presentó una diferencia de 10 m3, avanzó de 10 a 20 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para el período de **JUNIO DE 2025,** reclamado por el usuario, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulado para estos fines en la Ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia,

encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **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 JUAN CARLOS GAÑAN identificado con C.C. No. 1087993632 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) JUAN CARLOS GAÑAN enviando citación a Dirección de Notificación:, BL 35 APTO 3551 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JUAN CARLOS GAÑAN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19606320 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 26 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. 272122-52 de 26 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARYURY CASTAÑO ACOSTA** 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	**272122-52**
Fecha Resolución	26 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	8 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	9 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARYURY CASTAÑO ACOSTA
Matrícula No	857821
Dirección para Notificación	MZ 6 CS 17SEC-E.CIUCAFE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5212933

Resolución No. 272122-52

DE: 26 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272122 de 25 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 25 DE JUNIO DE 2025 la señora MARYURY CASTAÑO ACOSTA identificado con C.C. No. 1088345401, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 272122 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 857821 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 6 CS 17 , Barrio SEC-E.CIUCAFE 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 26 DE JUNIO DE 2025 en la que participó la señora Maryuri Castaño 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° H25VA264291 el cual registra una lectura acumulada de 32 m3. "Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual, medidor recién instalado".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **857821**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	26 m3	7 m3	19 m3	19 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 **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, el medidor presentó una diferencia de **19 m3, avanzó de (7 m3 a 26 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994,

este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **JUNIO 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 MARYURY CASTAÑO ACOSTA identificado con C.C. No. 1088345401 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) MARYURY CASTAÑO ACOSTA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 6 CS 17 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: MARYURY CASTAÑO ACOSTA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 857821 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 26 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. 272119-52 de 26 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CRISTIAN JULIAN GARCIA ESCOBAR** 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	**272119-52**
Fecha Resolución	26 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	8 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	9 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	CRISTIAN JULIAN GARCIA ESCOBAR
Matrícula No	19619145
Dirección para Notificación	CL 67 C # 1 A - 11 MZ 22 CS 10MIRADOR DE LLANO GRANDE

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. 5212935

Resolución No. 272119-52

DE: 26 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272119 de 25 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 25 DE JUNIO DE 2025 el señor CRISTIAN JULIAN GARCIA ESCOBAR identificado con C.C. No. 14699403, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272119 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19619145 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: CL 67 C # 1 A - 11 MZ 22 CS 10 MIRADOR DE LLANO GRANDE, Barrio MIRADOR DE LLANO GRANDE en el periodo facturado 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 26 DE JUNIO DE 2025 en la que participó la señora Cristian García 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° J18FA812514 el cual registra una lectura acumulada de 590 m3. "Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven tres personas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19619145**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	581 m3	561 m3	20 m3	20 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	561 m3	540 m3	21 m3	21 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 **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,

- Para el periodo de mayo de 2025, el equipo de medida avanzó **(540 m3 a 561 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 21 m3.
- Para el periodo de junio de 2025, el equipo de medida avanzó **(561 m3 a 581 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 20 m3, en la visita técnica se

desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

GARCIA ESCOBAR identificado con C.C. No. 14699403 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) CRISTIAN JULIAN GARCIA ESCOBAR enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 67 C # 1 A - 11 MZ 22 CS 10 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CRISTIAN JULIAN GARCIA ESCOBAR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19619145 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 26 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