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. 11297-52 de 27 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	**11297-52**
Fecha Resolución	27 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	9 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	10 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	CARLOS RESTREPO
Matrícula No	1910918
Dirección para Notificación	MZ 21 CS 13 PS 3POBLADO II

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5209984

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 24 DE JUNIO DE 2025, el señor CARLOS RESTREPO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2025-2,2025-3,2025-4,2025-5,2025-6, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 27 DE JUNIO DE 2025, visita que fue atendida por Kenia Diaz, y en tal revisión se detectó que el medidor H25VA255928 que pertenece al predio con matricula No 1910918, tenía una lectura acumulada de **1 m3**, en buen estado de funcionamiento, y recien cambiado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodos **2025-2,2025-3,2025-4,2025-5,2025-6,** por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, últimos que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelado elementos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-159110** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 1910918.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2025-4	414	1	7	2155	15084	-12929
1090	2025-4	414	1	7	-356	-2490	2134
2500	2025-2	414	1	8	2086	16685	-14600
1090	2025-2	414	1	8	-344	-2755	2411
2500	2025-3	414	1	8	2155	17239	-15084
1090	2025-3	414	1	8	-356	-2846	2490
1095	2025-4	414	1	7	-274	-1916	1642
2108	2025-4	414	0	0	0	-1	1
2108	2025-5	414	0	0	0	-3	3
1090	2025-5	414	1	7	-356	-2490	2134
1095	2025-3	414	1	8	-274	-2189	1916
2501	2025-4	414	1	7	2801	19606	-16805

1095	2025-5	414	1	7	-274	-1916	1642
2500	2025-5	414	1	7	2155	15084	-12929
1095	2025-2	414	1	8	-265	-2119	1854
2501	2025-6	414	0	11	0	30810	-30810
2501	2025-2	414	1	8	2712	21695	-18983
1090	2025-6	414	0	11	0	-3913	3913
3010	2025-6	414	0	0	-1	0	-1
3010	2025-2	414	0	0	-1	0	-1
2501	2025-3	414	1	8	2801	22407	-19606
3007	2025-6	414	0	0	-5	0	-4
2500	2025-6	414	0	11	0	23703	-23703
2501	2025-5	414	1	7	2801	19606	-16805
1095	2025-6	414	0	11	0	-3010	3010

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 11296-52 de 27 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE ORLANDO VALENCIA 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	**11296-52**
Fecha Resolución	27 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	9 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	10 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	JOSE ORLANDO VALENCIA ARIAS
Matrícula No	850297
Dirección para Notificación	MZ L CS 8CACHIPAY

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. 5209961

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 24 DE JUNIO DE 2025, el señor JOSE ORLANDO VALENCIA ARIAS, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo de Junio de 2025, 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 26 DE JUNIO DE 2025, visita que fue atendida por Guillermo Arias, y en tal revisión se detectó que el medidor C19LA053594 que pertenece al predio con matricula No 850297, tenía una lectura acumulada de 665, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-13741** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 850297.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1095	2025-6	414	0	9	0	-13420	13420
2501	2025-6	414	0	9	0	25208	-25208
3007	2025-6	414	0	0	-3	0	-3
2500	2025-6	414	0	9	0	19394	-19394
1090	2025-6	414	0	9	0	-17444	17444

Atentamente,

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. 11327-52 de 27 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	**11327-52**
Fecha Resolución	27 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	9 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	10 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	89375
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424SANTA CLARA DE LAS VILLAS

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

PEREIRA, 27 DE JUNIO DE 2025

Señor:
ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424 - SANTA CLARA DE LAS VILLAS
Teléfono: 3108226611
PEREIRA

Radicación: No. 11327 Radicado el 13 DE JUNIO DE 2025
Matrícula: 89375 **SANTA CLARA DE LAS VILLAS**
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: ADJUNTO PETICIÓN 09325MAC1706G CON ANEXOS PARA LA SSPD.

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

En atención a la petición radicada el 13 DE JUNIO DE 2025, mediante solicitud remitida por la SSPD vía correo electrónico con radicado **SSPD Nro. 20255292361072** en referencia a solicitud **Nro. 09325MAC1706G**, se procedió revisar el sistema de información comercial encontrando que al predio con matrícula **No. 89375**, CONJUNTO RESIDENCIAL CERRADO SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H. este Departamento para los oficios con Radicados Web con **Nro. 30693 y Nro. 30694** en referencia a las solicitudes **Nro. 08125DEV1706P y Nro. 08325MAC1706I** respectivamente, ya emitió respuesta mediante **Resolución 271817-52 del 25 de Junio de 2025**, que a la fecha surte el proceso de citación para la notificación al usuario, siendo reiterativos sus oficios.

Cabe anotar que, de acuerdo a lo solicitado en los radicados relacionados, el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO ya tiene conocimiento de estas decisiones, pero insiste generando nuevas solicitudes, es decir reiterativas porque por los mismos argumentos radica en la Empresa y envia a la SSPD para el mismo predio con matrícula **89375** e igualmente sobre asuntos ampliamente analizados por la Empresa y la SSPD**,** creando falsas expectativas a los clientes a los cuales les brinda asesoría técnica y jurídica.

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con C.C. No 16214686 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO enviando citación a Dirección de Notificación: CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424 - SANTA CLARA DE LAS VILLAS haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 27 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. 11378-52 de 27 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	**11378-52**
Fecha Resolución	27 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	9 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	10 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARTHA EUGENIA MEJIA VALENCIA
Matrícula No	566687
Dirección para Notificación	CL 21 A # 29- 55GAVIOTAS

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

PEREIRA, 27 DE JUNIO DE 2025

Señor (a):
MARTHA EUGENIA MEJIA VALENCIA
CL 21 A # 29- 55 - GAVIOTAS
Teléfono: 3183567393
PEREIRA

Radicación: No. 11378 Radicado el 26 DE JUNIO DE 2025
Matrícula: 566687
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIA MARTHA EUGENIA MEJIA VELNCIA C.C 42090106 TEL: 3183567393 GENERA DERECHO DE PETICION ESCRITO SOLICITANDO QUE CUALQUIER PROCESO QUE SE VAYA A REALIZAR EN SU PREDIO (CAMBIOS QUE AFECTEN SU FACTURA, VISITAS) LA LLAMEN DIRECTAMENTE A ELLA AL TELEFONO 3183567393 DADO QUE ES LA PROPIETARIA DEL PREDIO Y LO TIENE EN ALQUILER Y NO QUIERE QUE ELLOS REALIZEN TRAMITES SOBRE SU PREDIO // VER ANEXOS

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

En atención a la petición radicada el 26 DE JUNIO DE 2025, mediante solicitud referente a la matricula **Nro. 566687**, el Departamento de Atención al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas le informa que:

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

Así las cosas, y en un contexto más completo después de haber citado las normas sobre responsabilidad de las domiciliarias, es claro que el costo de las reparaciones que se deban hacer en las domiciliarias está en cabeza de los usuarios y/o suscriptores, distinto al mantenimiento de las redes públicas que si corre por cuenta de la Empresa.

Se aclara que mientras no se generen imprevistos o daños que deban ser reparados de manera inmediata esta, en la gravedad del caso no se podrá repostar directamente al usuario o suscriptor.

Por lo brevemente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL

CLIENTE DE LA EMPRESA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P., estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la empresa resuelve:

Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) MARTHA EUGENIA MEJIA VALENCIA, identificado con C.C. No 42090106 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) MARTHA EUGENIA MEJIA VALENCIA enviando citación a Dirección de Notificación: CL 21 A # 29- 55 - GAVIOTAS haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 27 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. 22801-52 de 27 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **WILLIAM YAÑEZ** 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	**22801-52**
Fecha Resolución Recurso	27 DE JUNIO DE 2025
RECLAMO	271308 de 27 DE MAYO DE 2025
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	9 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	10 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	WILLIAM YAÑEZ
Identificación del Peticionario	12232514
Matrícula No.	1237858
Dirección para Notificación	CR 5 # 59- 149 SECTOR PARQUE INDUSTRIAL

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. 22801-52

DE: 27 DE JUNIO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22801 DE 6 DE JUNIO DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 271308 DE 12 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) WILLIAM YAÑEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 12232514 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 271308-52 de 27 DE MAYO DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1237858 Ciclo 6, ubicada en la dirección CR 5 # 59- 149 LOS PINOS, Barrio SECTOR PARQUE INDUSTRIAL en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-3, 2025-2, 2025-4, 2025-5.

Que el recurrente por escrito presentado el día 6 DE JUNIO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión y argumenta que ya destaparon el sitio de la medición e instalaron una tapa para proteger el medidor, solicitan le efectuen el cambio del medidor para que puedan leer y facturar la diferencia de lectura y no por promedio, 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, en la cual se le informó lo siguiente:

> *Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 22 DE MAYO DE 2025 en la que participó el señor Juan Carlos Duran 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° 98-2-00070AA el cual tiene imposibilidad para registrar la lectura acumulada. Posible fuga interna después del medidor, este predio es bodega trabajan 5 personas, el medidor se encuentra tapado no se puede leer.*
>
> *Cabe anotar que, al evidenciar la fuga despues del medidor y siendo esta completa resposabilidad del usuario, se hace estrictamente necesario que se realicen las reparaciones pertinentes, para que el equipo tecnico de la Empresa pueda proceder a realizar el cambio del equipo de medida del predio.*
>
> *Ahora bien, al revisar el histórico de lecturas se observa que en los periodos de **FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2025,** no se ha facturado el consumo correcto por estar con la condición MEDIDOR FRENADO – MEDIDOR INUNDADO, y la empresa ha facturado y liquidado consumo por **62 m³** para cada periodo, siendo este el Consumo Promedio registrado de acuerdo al promedio del registro del histórico de consumos del predio, sin ser este un consumo promedio errado y de acuerdo a lo registrado por el equipo técnico , lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994.*

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

Al revisar el histórico de lecturas se observa que durante los períodos reclamados, la empresa ha liquidado consumos promedios histórico del predio, ante la imposibilidad técnica de determinar el consumo, lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 : *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario... Cuando por acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales,* pero este consumo es superior al consumo promedio del inmueble, considerando que actulmente es una bodega, y al encontrarse sin un equipo de medida en buen estado, no se ha logrado determinar el consumo real del inmueble, por la cual este Departamento encuentra procedente a reliquidar los consumos de los períodos de ***FEBRERO, MARZO, ABRIL y MAYO de 2025, de*** consumos promedios de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, el cual es de 24 m3.

En los próximos días el Grupo de Medición efectuará el cambio del medidor, para lo cual se comunicara con la persona que designaron para brindar la información del sitio donde se debe instalar el medidor, el cual necesita redución de diámetro de 3/4" a 1/2".

En consecuencia, se REVOCA 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.

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."

El Contrato de Condiciones Uniformes, de Aguas y Aguas de Pereira. consagra:

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

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-1185905** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-5	490	11	49	13914	61980	-48066
AJUSTE A LA DECENA	2025-2	490	0	0	-1	0	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-2	490	11	49	29830	132880	-103050
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-5	490	11	49	23703	105587	-81884
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-5	490	11	49	30810	137244	-106434
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-4	490	11	49	30810	137244	-106434
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-3	490	11	49	23703	105587	-81884
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-2	490	11	49	13467	59990	-46523
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-3	490	0	0	-4	0	-4
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-4	490	11	49	13914	61980	-48066
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-5	490	11	49	18085	80562	-62477
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-3	490	11	49	13914	61980	-48066
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	490	11	49	23703	105587	-81884
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-4	490	11	49	18085	80562	-62477
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-2	490	0	0	-3	-1	-2

NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-2	490	11	49	17510	78000	-60490
AJUSTE A LA DECENA	2025-3	490	0	0	0	-2	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-3	490	11	49	30810	137244	-106434
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-3	490	11	49	18085	80562	-62477
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-5	490	0	0	-3	0	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-2	490	11	49	22942	102197	-79255

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 WILLIAM YAÑEZ en contra de la Resolución No. 271308-52 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. 1237858 la suma de **-1185905**. 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 27 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. 271928-52 de 27 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	**271928-52**
Fecha Resolución	27 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	9 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	10 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	GUSTAVO GIRALDO RESTREPO
Matrícula No	1713197
Dirección para Notificación	CR 9 # 26- 35 PS 2LAGO URIBE

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 271928-52

DE: 27 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 271928 de 16 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 16 DE JUNIO DE 2025 el señor GUSTAVO GIRALDO RESTREPO identificado con C.C. No. 2680414, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 271928 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1713197 Ciclo: 1 ubicada en:CR 9 # 26- 35 PS 2 , Barrio LAGO URIBE 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, análisis y liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **JUNIO DE 2025,** el predio de matrícula **N° 1713197,** presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con Uso Residencial.) por valor de $ 186.610, mediante la factura No. **52211693**, con fecha límite de pago el **INMEDIATO.**

Por lo anterior, el día **23 de Mayo de 2025 a las 09:02 am,** al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día a **23 de Mayo de 2025 a las 10:58 am**, procedimiento que se hizo efectivo según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994.**

Pero el cobro se generó en el periodo de Junio de 2025 y no es claro si se generó el corte, por inconsistencias en el sistema de información comercial, es procedente, reliquidar el cobro.

Así las cosas, éste departamento encuentra, **PROCEDENTE** el reclamo presentado por la señora GUSTAVO GIRALDO RESTREPO, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **Junio de 2025**, serán objeto de reliquidación.

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

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2025-6	484	0	0	0	65481	-65481

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 140 de la ley 142 de 1994. *Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: Ley 142 de 1994 364 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.*

Artículo 142 de la ley 142 de 1994*. Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, este debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato. Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.*

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por GUSTAVO GIRALDO RESTREPO identificado con C.C. No. 2680414 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) GUSTAVO GIRALDO RESTREPO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 26- 35 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: GUSTAVO GIRALDO RESTREPO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1713197 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 27 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. 272016-52 de 27 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SANDRA MARCELA GUZMAN BERRIO** 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	**272016-52**
Fecha Resolución	27 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	9 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	10 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	SANDRA MARCELA GUZMAN BERRIO
Matrícula No	182014
Dirección para Notificación	CR 15 # 19- 78OLAYA HERRERA

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 272016-52

DE: 27 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272016 de 19 DE JUNIO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 19 DE JUNIO DE 2025 la señora SANDRA MARCELA GUZMAN BERRIO identificado con C.C. No. 1114088413, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272016 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 182014 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 15 # 19- 78 BAJOS, Barrio OLAYA HERRERA 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)

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

Así las cosas, y en un contexto más completo después de haber citado las normas sobre responsabilidad de las domiciliarias, es claro que el costo de las reparaciones que se deban hacer en las domiciliarias está en cabeza de los usuarios y/o suscriptores, distinto al mantenimiento de las redes públicas que si corre por cuenta de la Empresa, situación que no es la que ocurre en el caso que ocupa nuestro interés, pues para este despacho no cabe duda que la ejecución técnica realizada mediante cumplido No 393222309 Y 393222308, si fue realizada en la domiciliaria y/o acometida de la matricula No 182014, correspondiente al predio ubicado en la CR 15 # 19- 78, razón por la cual se le liquidó el valor del trabajo respectivo.

Se comisiono al Departamento de Agua potable quien manifestó que: Dando respuesta al reclamo No. 272016 sobre los cobros realizados a la matrícula N° 182014, se tienen las siguientes observaciones:

1. El predio en mención se realizó reparación de acometida de acueducto con la orden de trabajo 5078305. Viene de la solicitud de revisión 5075302, que reportó con la misma matrícula y dirección el daño.

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

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

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	5078305
IMPRESO EL:	21/04/2025 3:05:21 p. m.
IMPRESO POR:	AGIRALDO

310 - RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION

CLASE - SUBCLASE : MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXION

INFORMACIÓN DEL USUARIO		DATOS DEL MEDIDOR	
DIRECCIÓN: CR 15 # 19- 78 OLAYA HERRERA	TELÉFONO:3234287374	NUMERO:P1715MMRSA101897AA	
DIRECCIÓN DE AYUDA: BAJOS		MARCA:ALTAIR	
USUARIO: JONY RENDON	MATRÍCULA: 182014	LECTURA:	
FECHA DE SOLICITUD: 21/04/2025 7:45:43 a. m. / FECHA ATENDIDA: 22-04-2025	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 :5075302 - RV 10300: JORGE EMIRO CORTES ARENAS, OBSERVACION RV: Daño en conexión (GEO: N APIQUE:N) OBS RADI 10300: MATRICULA: 182014
TELEFONO: 1234287374
NOMBRE: JONY RENDON
DIRECCION : CR 15 # 19- 78 OLAYA HERRERA - CENTRO
ASUNTO: DAÑO EN CONEXION DEL MEDIDOR-

CÓDIGOS 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 X	1580300204	1580300205	1580300183
EN CALZADA SIN PAVIMENTAR	1580300206	1580300207	1580300208	1580300184
PERFORACION TOPO MISIL				1570301015

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

CÓDIGO	ACCESORIOS INSTALADOS	UNIDAD	CANTIDAD
99000000	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	

DATOS DEL MEDIDOR INSTALADO

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

ESTICKER DEL MEDIDOR

CERTIFICACIÓN

Yo_____, con cc_____, notifico que en mi calidad de funcionario de Aguas y Aguas de Pereira, en ejercicio de mis funciones, y bajo asignación atendí la presente orden de trabajo No_____, bajo juramento afirme que:
____E usuario no se encontraba presente en el predio para la firma del recibo a satisfacción de la orden de trabajo después de la respectiva instalación.
____E usuario se niega a firmar la orden de trabajo.

USUARIO	INSTALADOR	SUPERVISOR
Firma Yhuli Gomez	Firma ANDRES G.	Firma
Nombre Yhuli Gomez	Nombre:	Nombre:
CC: 1094322177		

OBSERVACIONES INSTALACIÓN

Se repara cometida de media 1/2

CENTRAL DE OPERACIONES VERIFICADO

CENTRAL DE OPERACIONES FACTURADA

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

RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO

ORDEN DE TRABAJO	
N. DE ORDEN	5078305
IMPRESO EL:	21/04/2025 3:05:21 p. m.
IMPRESO POR:	AGIRALDO

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	UNIDAD	SELECCIÓN
127030783	ACOPLES MEDIDOR DE 1/2"	PAR	
127031091	ACOPLES PAIA MEDIDOR DE 1/2" PLASTICO	PAR	
127030782	ADAPTADOR HEMBRA PF 1/2"	UND	
127030017	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	UND	
127030039	ADAPTADOR MACHO METÁLICO POLIETILENO 20 mm 1/2"	UND	
127030025	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	UND	
127030030	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UND	
127030129	CODO GALVANIZADO DE 1/2 X 90	UND	
127030201	CODO PVC DE 1/2 X45	UND	
127030192	CODO PVC DE 1/2" 2 90°	UND	
127030216	COLLAR DE DERIVACIÓN 110 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030219	COLLAR DE DERIVACIÓN 3) 1/2"	UND	
127030221	COLLAR DE DERIVACIÓN 4"X 1/2"	UND	
127030223	COLLAR DE DERIVACIÓN 6) 1/2"	UND	
127030226	COLLAR DE DERIVACIÓN PVC 2" X 1/2"	UND	
127030229	COLLARÍN POLIETILENO DE 63 MM X 20 MM (2 X 1/2)	UND	
127030286	GALAPAGO IN HD EE 63mm X 1/2" PARA POLIETILENO	UND	
127030287	GALAPAGO IN HD EE 90 X 10 PARA POLIETILENO	UND	
127031064	GALAPAGO HD 4 X ;/2	UND	
127030290	GALAPAGO HD DE 110 X 20MM (4" X 1/2") PARA POLIETILENO	UND	
127030308	GALAPAGO HD DE 4 X 1/2"	UND	
127030292	GALAPAGO HF 3 X 1/2" PARA PVC	UND	
127030305	GALAPAGO HF DE 2X 1/2"	UND	
128020014	LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2"	UND	
131020056	MEDIDOR 1/2" VOLUMÉTRICO R100 - PLÁSTICO	UND	
127030359	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2 X 5 CM	UND	
127030360	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2" X 10 CM	UND	
127031112	REGSTRO DE INCORPORAGÓN DE 16 mm PEALPE	UND	
127030451	REGSTRO DE INCORPORAGÓN DE 1/2"	UND	
128020036	VALVULA DI 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	7 M
127020021	TUBERIA POLIETILENO DE 20MM PN 16 RD9	M	
127010088	TUBERIA PVC DE 1/2 " RDE13.5	M	
157040002	CINTA TEFLÓN - ROLLO	ROLLO	
128020016	LLAVE DE CONTENIÓN 1 1/2"	UND	
127030559	TEE DE 1 1/2" RD21 PVC	UND	
127030686	UNIÓN DRESSER DI 1/2" PVC	UND	
127030698	UNIÓN GALVANIZADA DE ½	UND	
127030743	UNION PF +AUD DE 1/2	UND	7
127030747	UNION POLIETILENO DE 20 MM EN BRONCE	UND	
127030751	UNIÓN PVC DE 1/2" PRESIÓN	UND	
128020143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE	UND	

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

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 3/4"	UNIDAD	SELECCIÓN
127030021	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 3/4"	UND	
127030819	ADAPTADOR MACHO POLIETILENO DE 25 MM x 1/2	UND	
127030040	ADAPTADOR MACHO METÁLICO POLIETILENO 25 MM X3/4"	UND	
127030034	ADAPTADOR MACHO PVC DE 3/4"	UND	
127030071	BUJE ROSCADO 3/4X 1/2" PVC	UND	
127030073	BUJE SOLDADO DE 1 X ½" PVC	UND	
127030083	BUJE SOLDADO 3/4X 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 (3/4"	UND	
127030222	COLLAR DE DERIVACIÓN 4 (3/4"	UND	
127030224	COLLAR DE DERIVACIÓN DI 2 X 3/4"	UND	
127030225	COLLAR DE DERIVACIÓN DI 6 X 3/4"	UND	
127030289	GALAPAGO HD DE ;10 X 2! 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 1/4 X 1/2 GALVANIZADA	UND	
127030414	REDUCCIÓN COPA DE 3/4"A 1/2"	UND	
127030540	TAPÓN ROSCADO DE 3/4 PVC	UND	
127030548	TAPÓN SOLDADO DE 3/4" PVC	UND	
127030524	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 3/4"	UND	
127030565	TEE DE 3/4" PVC	UND	
127020023	TUBERIA POLIETILENO DE 25 MM	M	
127010060	TUBERIA PRESION EDE 21 DE 3/4" PVC	M	
127030690	UNIÓN DRISSER DI 3/4" PVC	UND	
127030745	UNION POLIETILENO DE 25 MM	UND	
127030755	UNIÓN PVC DE 3/4" PRESIÓN	UND	

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1"	UNIDAD	SELECCIÓN
127030780	ADAPTADOR HEMBRA PVC 1"	UND	
127030041	ADAPTADOR MACHO METÁLICO POLIETILENO 32 MM X 1"	UND	
127030027	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1"	UND	
127030057	BUJE ROSCADO 1 X 1/2" PVC	UND	
127030058	BUJE ROSCADO 1 X 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 1X 90	UND	
127030194	CODO PVC DE 1 X 45	UND	
127030195	CODO PVC DE 1 X 90	UND	
127031019	FILTRO EN " DE 1" IN 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 . X 1/2 GALVANIZADA	UND	
127030388	REDUCCIÓN BUSHING DE . X 3/4 GALVANIZADA	UND	
127030406	REDUCCIÓN COPA DE 1 A 1/2	UND	
127030407	REDUCCIÓN COPA DE 1 A 1/4	UND	
127030450	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1"	UND	
127030519	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1	UND	
127030533	TAPÓN ROSCADO DE 1" PVC	UND	
127030542	TAPÓN SOLDADO DE 1" PVC	UND	
127030620	TEE PVC DE 1	UND	
127020024	TUBERIA POLIETILENO DE 32 MM	M	
127010053	TUBERIA PRESION RDE 21 DE 1" PVC	M	
127030685	UNIÓN DRISSER DE 1" PVC	UND	
127030749	UNION PVC DE 1"	UND	
127030746	UNION POLIETILENO DE 32 MM	UND	

Por lo anterior:

El cumplido de la orden 5078305 es válido.

La siguiente es la relación de los materiales utilizados para la reparación de la acometida de acueducto incluyendo la ruptura y la reposición del pavimento y del andén de la vivienda con matrícula 182014

Datos Radicación

Predio 182014 Número 5078305

Proceso RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION Clase MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Fecha radicación 21/04/2025 7:45:43 a. Vence 24/04/2025 7:45:43 a. Solicitante 0 0

Observaciones RV 10300: JORGE EMIRO CORTES ARENAS, OBSERVACION RV: Daño en conexión (GEO: N APIQUE:N) OBS RADI 10300: MATRICULA: 182014
TELEFONO: 3234287374
NOMBRE: JONY RENDON

Recursos tarea: (1001) COBROS CON IVA, Nro. radicación: 5078305

Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100	3.985,80	0,003	1,00	20,00	797,16	19,00	908,76	5.691,72
127030743	UNION PF + AUD DE 1/2	5.836,35	0,004	1,00	20,00	1.167,27	19,00	1.330,69	8.334,31
1580300203	Reparacion Acometida de acueducto en Andé	231.461,10	0,163	1,00	20,00	46.292,22	19,00	52.773,13	330.526,45

344.552,48

Por lo expuesto anteriormente, este despacho considera correcto el cobro del cumplido N° 393222309 Y 393222308, por valor de $289.539,90 más el IVA el cual asciende a $55.012,58 liquidado en una sola cuota por ser un Impuesto Nacional, por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios y no se ordenará la reliquidación

de los saldos facturados por el concepto de instalación domiciliaria y no expedirá factura diferente para el periodo de Junio de 2025 relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matricula No 182014 para que pueda acceder al servicio de acueducto en forma continua y eficiente.

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por SANDRA MARCELA GUZMAN BERRIO identificado con C.C. No. 1114088413 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) SANDRA MARCELA GUZMAN BERRIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 19- 78 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: SANDRA MARCELA GUZMAN BERRIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 182014 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 27 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. 272070-52 de 27 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	**272070-52**
Fecha Resolución	27 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	9 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	10 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	VICTOR RAMIREZ
Matrícula No	1748987
Dirección para Notificación	CL 30 # 8- 33 PS 3SECTOR 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. 5206249

Resolución No. 272070-52

DE: 27 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272070 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 VICTOR RAMIREZ identificado con C.E. No. 9972520, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272070 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1748987 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 30 # 8- 33 PS 3 , Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO en los periodos facturados 2025-2,2025-3,2025-4,2025-5,2025-6.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 26 DE JUNIO DE 2025 en la que participó la señora Jenifer Ramírez 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° P1915MMRAL114863AA el cual registra una lectura acumulada de **570 m3*. Fuga externa en el tanque de reserva, predio con dos baños completos, medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura.*** Se encontró fuga visible, ya que tiene ***FUGA EXTERNA EN EL TANQUE DE RESERVA.***

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

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

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Observación
2025	Junio	536	483	53	SE VERIFICO LECTURA
2025	Mayo	483	445	38	SE VERIFICO LECTURA
2025	Abril	445	415	30	SE VERIFICO LECTURA
2025	Marzo	415	391	24	SIN OBSERVACION
2025	Febrero	391	374	17	SIN OBSERVACION

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos **FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO y JUNIO 2025, SON CORRECTOS**, 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.

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 VICTOR RAMIREZ identificado con C.E. No. 9972520 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 VICTOR RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 30 # 8- 33 PS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: VICTOR RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1748987 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 27 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. 272130-52 de 27 DE JUNIO DE 2025.

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

Resolución No	**272130-52**
Fecha Resolución	27 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	9 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	10 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	STELLA ARROYAVE GARCIA
Matrícula No	143313
Dirección para Notificación	CR 3 # 17- 70SANTA TERESITA

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 272130-52

DE: 27 DE JUNIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272130 de 26 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 26 DE JUNIO DE 2025 la señora STELLA ARROYAVE GARCIA identificado con C.C. No. 24951305, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272130 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 143313 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 3 # 17- 70 , Barrio SANTA TERESITA en el periodo facturado 2025-6.

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

De acuerdo a su solicitud se observa que el concepto facturado reclamado se debe a los cobros generados a la matricula **N° 143313,** correspondientes a **INSTALACIÒN DOMICILIARIA POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO POR DAÑO EN LA CONEXIÓN,** cobro ejecutado con el cumplido Nro. **393400957 y N. 393400956,** se evidencian como acuerdos de pago, con un valor total de **$ 703.537,54 pesos,** diferido a 6 cuotas de las cuales se han facturado desde el periodo de junio de 2025 por un valor cada una de $101.137,3 más el IVA facturado a una sola cuota por ser un impuesto de orden nacional por valor $112.329,5.

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

Predio 143313 Consecutivo 393400957

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2025	Junio	58402215	$ 101.137,31	$ 4.434,06	$ 96.703,25	$ 494.504,77

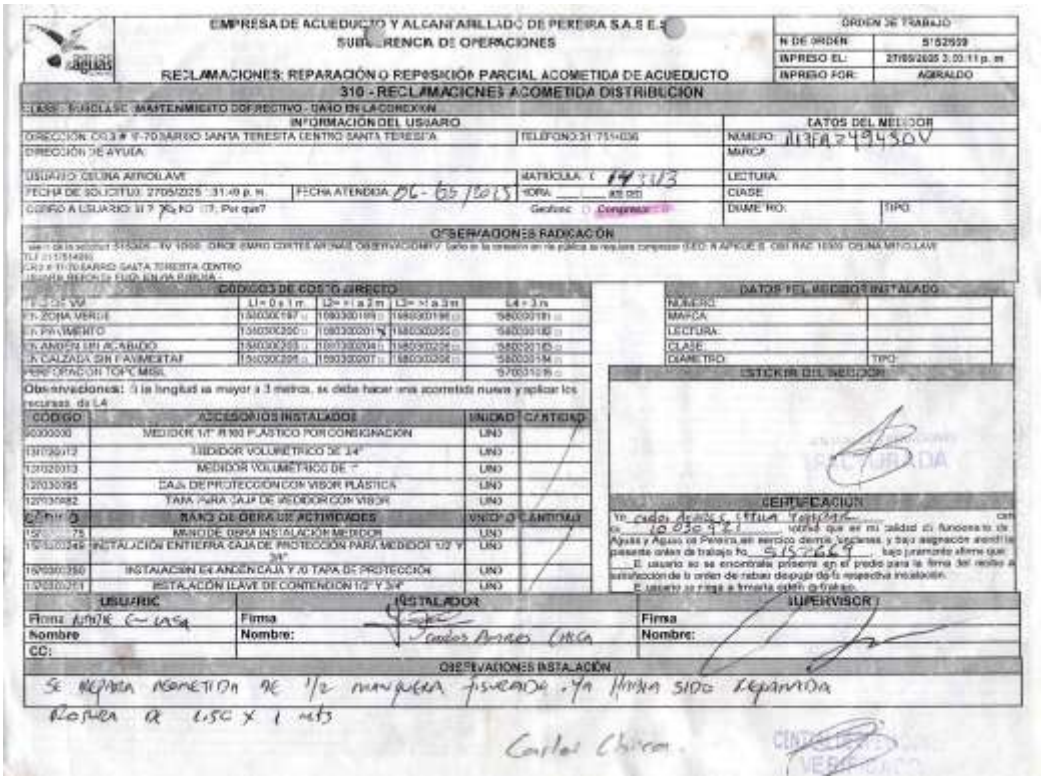
Recursos BPM

curso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
27020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 f	3.985,80	0,003	2,00	20,00	1.594,32	19,00	1.817,52	11.383,44
27030743	UNION PF + AUD DE 1/2	5.836,35	0,004	2,00	20,00	2.334,54	19,00	2.661,38	16.668,62
30300201	Reparación de Acometida de acueducto en Pav	473.029,05	0,332	1,00	20,00	94.605,81	19,00	107.850,62	675.485,48

703.537,54

De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro que, el procedimiento de Instalación Domiciliaria, en referencia a lo que se requirió para el mantenimiento correctivo, por ende, los trabajos realizados y elementos requeridos se efectuaron por dañó en la conexión de la acometida del predio reclamante **No. 143313,** que es de propiedad del usuario, es decir, los costos deben ser asumidos por el propietario, en los términos de los **artículos *2.3.1.3.2.3.17 y ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015.***

De igual forma, se adjunta la **OT N. 5152669,** con que se atendió el daño en la conexión realizando el mantenimiento correctivo en el predio así:



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

ORDEN DE TRABAJO
N DE ORDEN: 5152669
IMPRESO EL: 27/05/2025 3:00:11 p. m.
IMPRESO POR: AGIRALDO

RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO

310 - RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION

CLASE: 5 - MOTIVO: MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXXIN

INFORMACIÓN DEL USUARIO
DIRECCIÓN: CRA 3 # 9-70 BARRIO SANTA TERESITA CENTRO SANTA TERESITA
TELEFONO: 3175400
DIRECCIÓN DE AYUDA:
USUARIO: CELINA ARROLLAVE
MATRÍCULA: 143313
FECHA DE SOLICITUD: 27/05/2025 3:49 p. m.
FECHA ATENDIDA: 06-05-2025
HORA:
CONFIRO A USUARIO: SI ? X NO ☐ ?: Por qué?
Geofono: ☐ Compresor: ☐

DATOS DEL MEDIDOR
NUMERO: 11328249450V
MARCA:
LECTURA:
CLASE:
DIAMETRO:
TIPO:

OBSERVACIONES RADICACIÓN
CRA 3 # 9-70 BARRIO SANTA TERESITA CENTRO

CODIGOS DE COSTO DIRECTO

	L1 = 0 a 1 m	L2 = 1 a 2 m	L3 = 2 a 3 m	L4 = 3 m
EN VIA				
EN ZONA VERDE	1560300197	1560300198	1560300199	1560300198
EN PAVIMENTO	1560300200	1560300201	1560300202	1560300198
EN ANDEN EN ACABADO	1560300203	1560300204	1560300205	1560300195
EN CALZADA SIN PAVIMENTAR	1560300206	1560300207	1560300208	1560300194
PERFORACION TOPO MBS				1560300196

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

CODIGO	ACCESORIOS INSTALADOS	UNIDAD	CANTIDAD
50300030	MEDIDOR 1/2" R 100 PLASTICO POR CONSIGNACION	UND	
12010012	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 3/4"	UND	
12020013	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 1"	UND	
12030095	CAJA DE PROTECCION CON VISOR PLASTICA	UND	
12030982	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR	UND	

CODIGO	MANO DE OBRA UE ACTIVIDADES	UNIDAD	CANTIDAD
15[illegible]75	MANO DE OBRA INSTALACION MEDIDOR	UND	
15[illegible]2348	INSTALACION ENTIERRA CAJA DE PROTECCION PARA MEDIDOR 1/2 Y 3/4"	UND	
15[illegible]350	INSTALACION ENANDEN CAJA Y /O TAPA DE PROTECCION	UND	
15[illegible]213	INSTALACION LLAVE DE CONTENCION 1/2 Y 3/4"	UND	

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

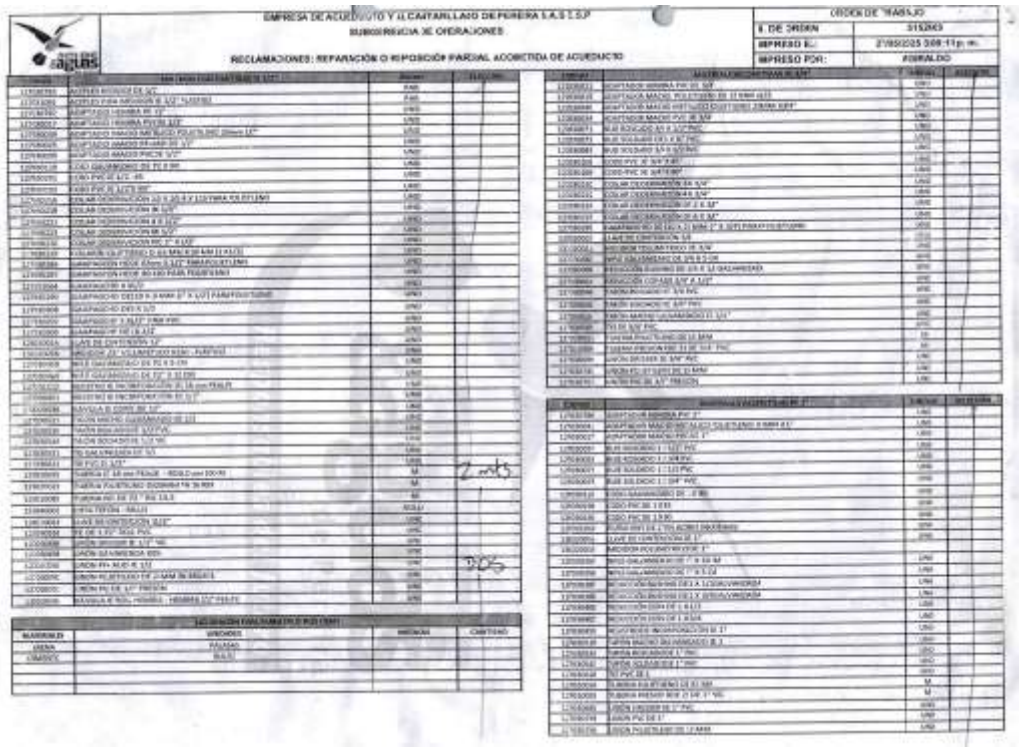
STICKER DEL MEDIDOR

CERTIFICACION
Yo Carlos Andrés Cifuna Tabares con cc 10030921 certifico que en mi calidad de funcionario de Aguas y Aguas de Pereira en servicio dentro horarios y bajo asignación en la presente orden de trabajo No. 5152669 bajo juramento afirmo que:
El usuario no se encontraba presente en el predio para la firma del recibo a satisfacción de la orden de retiro después de la respectiva instalación.
El usuario se niega a firmarla sólo o frase.

USUARIO	INSTALADOR	SUPERVISOR
Firma: Ana M. Casa	Firma	Firma
Nombre	Nombre: Carlos Andrés Cifuna	Nombre:
CC:		

OBSERVACIONES INSTALACIÓN
Se repara acometida de 1/2 manguera fisurada ya había sido reparada
Repara a 1.50 x 1 mts

Carlos Cifuna



Se envió el reclamo al área de operaciones con el fin de dar respuesta de fondo, clara y precisa a la reclamante, a lo cual informan que:

Dando respuesta a la reclamación No. 272130, sobre la inconformidad por el cobro facturado a la matrícula N°. 143313; se tienen las siguientes observaciones:

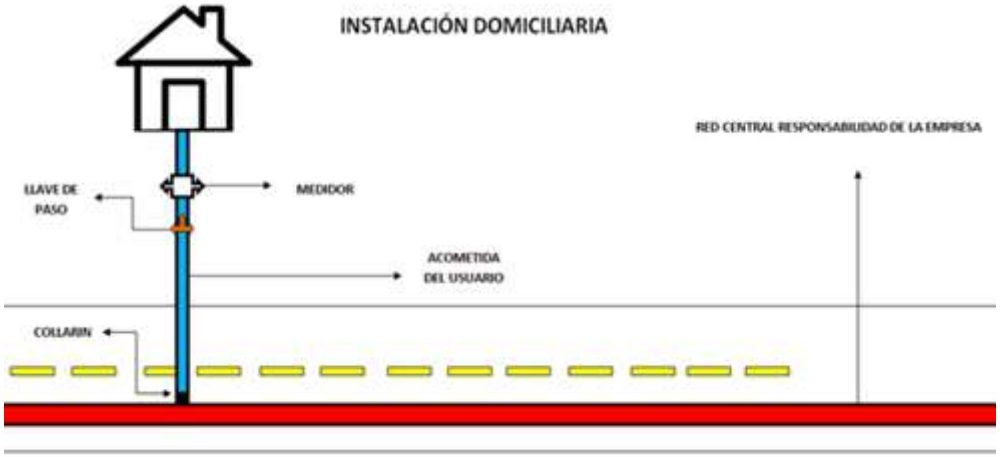
1. El predio en mención se realizó reparación de acometida de acueducto con la orden de trabajo N. 5152669.

2. Los recursos cobrados corresponden a lo consignado en la orden de trabajo. Respecto a la reposición de pavimentos se remitirá la petición al área correspondiente para su atención.

3. Se anexa orden de trabajo.

Por lo anterior: El cumplido de la orden N. 5152669, es válido.

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.

No obstante, es evidente que los valores facturados por la Empresa y los procedimientos por Instalación Domiciliaria realizado en el predio **SON CORRECTOS,** ya que se está efectuando una instalación domiciliaria con los recursos necesarios para ello, por lo cual, este departamento encuentra **NO PROCEDENTE,** el reclamo presentado por el señor STELLA ARROYAVE GARCIA, por lo tanto, los valores facturados NO serán objeto de modificación, actuando según la **Ley 142 de 1994.**

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 135 de la ley 142 de 1994*. De la propiedad de las conexiones domiciliarias. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.*

Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.

Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley

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 STELLA ARROYAVE GARCIA identificado con C.C. No. 24951305 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) STELLA ARROYAVE GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 3 # 17- 70 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: STELLA ARROYAVE GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 143313 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 27 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