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. 11366-52 de 30 DE JULIO DE 2025.

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

Resolución No	**11366-52**
Fecha Resolución	30 DE JULIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	12 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	DAVEY CARVAJAL HERNANDEZ
Matrícula No	942516
Dirección para Notificación	CL 101 # 16 D- 12 CS 8RINCON DE LOS ROBLES

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. 5435113

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 10 DE JULIO DE 2025, el señor(a) DAVEY CARVAJAL HERNANDEZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2025-5,2025-6,2025-4, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

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 Julio de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON ALEXANDER VALLEJO **"Se visita el predio y se encuentra el medidor recién instalado y registrando, se revisan las instalaciones y están buenas sin anomalías, ahora los usuarios están en el predio desde hace 25 días, pues se encontraban fuera de la ciudad. *Equipo de medida H25VA259748 lectura actual 6 m3*".**

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en el periodo de **Abril, Mayo y Junio de 2025** el lector reportó la lectura de 1230 m3 con la novedad de MEDIDOR FRENADO por lo tanto, el sistema le facturó consumo promedio de 10 m3 más los cargos fijos.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-163537** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 942516.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
3010	2025-4	414	0	0	-3	-1	-2
2108	2025-5	414	0	0	0	-4	4
2501	2025-5	414	0	10	0	28009	-28009
2501	2025-6	414	0	10	0	28009	-28009
2500	2025-6	414	0	10	0	21548	-21548
3010	2025-6	414	0	0	-3	-2	-1
2500	2025-5	414	0	10	0	21548	-21548
2108	2025-7	414	0	0	0	-1	1
2108	2025-4	414	0	0	0	-3	3
3010	2025-5	414	0	0	-3	0	-3
2500	2025-4	414	0	9	0	19394	-19394
2501	2025-4	414	0	9	0	25208	-25208
2501	2025-7	414	6	10	16805	28009	-11204

2500	2025-7	414	6	10	12929	21548	-8619

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **fncardona**
Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 11403-52 de 30 DE JULIO DE 2025.

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

Resolución No	**11403-52**
Fecha Resolución	30 DE JULIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	12 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	DIANA CAROLINA CIFUENTES GONZALEZ
Matrícula No	1808807
Dirección para Notificación	CL 81 A # 31- 27 MZ 11 CS 30ALTAVISTA

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. 5456686

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 28 DE JULIO DE 2025, la señora DIANA CAROLINA CIFUENTES GONZALEZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-7, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 30 DE JULIO DE 2025, visita que fue atendida por DIANA CAROLINA CIFUENTES, y en tal revisión se detectó que el medidor P1915MMRAL114735AA que pertenece al predio con matricula No 1808807, tenía una lectura acumulada de **806 m3**, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del periodo **2025-7** 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 **-30287** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 1808807.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1095	2025-7	414	0	7	0	-1916	1916
3010	2025-7	414	0	0	-1	0	-1
3007	2025-7	414	0	0	-5	-3	-2
1090	2025-7	414	0	7	0	-2490	2490
2501	2025-7	414	0	7	0	19606	-19606
2500	2025-7	414	0	7	0	15084	-15084

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. 22884-52 de 30 DE JULIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BERTHA ZAPATA GARZON** 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	**22884-52**
Fecha Resolución Recurso	30 DE JULIO DE 2025
RECLAMO	271722 de 18 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	11 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	12 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	BERTHA ZAPATA GARZON
Identificación del Peticionario	42109676
Matrícula No.	855734
Dirección para Notificación	CR 9 BIS # 33- 12 APTO 2 A SECTOR 1 DE FEBRERO

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. 22884-52

DE: 28 DE JULIO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22884 DE 8 DE JULIO DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 271722 DE 30 DE MAYO DE 2025**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) BERTHA ZAPATA GARZON, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42109676 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 271722-52 de 18 DE JUNIO 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. 855734 Ciclo 4, ubicada en la dirección CR 9 BIS # 33- 12 APTO 2 A , Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO en el (los) periodo(s) facturados(s) de febrero, marzo, abril y mayo de 2025

Que el recurrente por escrito presentado el día 8 DE JULIO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión, argumenta que su medidor fue retirado el 12 de marzo de 2025, y que no le fue notificada del procedimiento a realizar, considera que su medidor estaba registrando normalmente; su consumo promedio es de 3 m3 mensual, porque labora y no permanece en el inmueble, por lo cual ha manifestado inconformidad con el aumento del valor a pagar, el 2 de julio de 2025 le entregaron copias de una decisión, despues de ir varias veces, manfiestó que no ha recibido el medidor, han pasado varios meses sin recibir respuesta a su reclamación del 30 de abril de 2025, el 2 de julio se le entregó la comunicación de los resultados de las pruebas realizadas al medidor retirado, los cuales no conocia y no fue notificada, su reclamo radicado el 30 de mayo de 2025, fue declarado no procedente, con respuesta del 18/06/2025 y considera que se realizó por fuera del término legal, solicita: respuesta de un reclamo co fecha del 30/04/2025, copias de las notificaciones del retiro del medidor, y del resultado de las pruebas, porque no se pudieron haber realizado el 15/02/2025, porque fue retirado el 12/03/2025, por lo cual el resultado no pudo ser del 15/02/2025, indicar que día realmente se hicieron las pruebas al medidor.

Por lo anterior, solicita no le sea cobrado el medidor, que se le devuelva el que tenia (y pide algo que no es posible porque ya se retiró y se devolvió con el certiificado de las pruebas) que se le permita tener un técnico de confianza que pueda estar presente al momento del retiro, y requiere copia de cada una de las reclamaciones presentadas en desde enero de 2025 a la fecha, que se REVOQUE el cobro del nuevo medidor instalado, que se le reintegre el medidor anterior para pruebas, o que se le permita el acceso al informe técnico si fue retirado por presunto daño; en caso de no acceder al recurso, conceder el recurso subsidiario de apelación ante la SSPD.

El Departamento de Servicio al Cliente, se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

En primer lugar, aclaramos que la señora BERTHA ZAPATA GARZON, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42109676, no ha radicado en la Empresa o en Departamento de Servicio al Cliente, ni personal ni por la página web, reclamación con fecha del 30 de abril de 2025, durante lo transcurrido del año 2025, solo hemos recibido un reclamo el cual se le asignó el número 271722 el día 30 de MAYO de 2025, se adjunta al expediente el radicado, el cual hace parte de este recurso de reposición, al haber impugnado la decisión administrativa 271722-52 del 18/06/2025.

Por lo cual, no procede su solicitud de entregar copias de las reclamaciones presentadas en el año 2025, y mucho menos del 30 de abril de 2025, consideramos que la persona que le brindó la asesoria jurídica, confundió el reclamo del 30 de mayo con el 30 de abril, igualmente, no aportaron la prueba o copia de la

radicación del supuesto reclamo presentado el 30/04/2025, con la constancia de recibido en la Empresa. Aunque la enumera en los anexos del escrito del recurso, no lo aportó, solo lo enuncia pero no hay soporte de la reclamacion ni del radicado.

Se adjunta resumen de los reclamos radicados para el predio reclamante desde el año 2018, y sólo son dos (226374 del 03/04/2018 y 271722 del 30/05/2025) y este recurso (22884 del 08/07/2025), por lo cual, no se accede a entregar copias de reclamos presentados en el año 2025, porque el actual, el impugnado 271722 se adjunta al expediente del recurso 22884.

Nombre Predio MUNOZ MORA EDIT-YANETH Dirección CR 9 BIS # 33- 12 APTO 2 A

PQR Predio 855734

Tramite	Causal	No. radicacior	No. Rad Web	Fecha	Respuesta	Califica. definit
RECLAMO	INCONFORMIDAD CON EL CONSU	226374		3/04/2018	NO PROCEDENTE	6/04/2018
RECLAMO	INCONFORMIDAD CON EL CONSU	271722		30/05/2025	NO PROCEDENTE	18/06/2025
RECURSO	RECURSO CON PRUEBAS	22884		8/07/2025	NO ACCEDE	

La carga de la prueba, de demostrar que ha presentado reclamaciones sin obtener respuesta, no basta con afirmar sino que debe aportar las evidencias de las radicaciones respectivas, porque durante el año 2025, la Empresa solo ha radicado una, la número 271722, del 30 de mayo de 2025, y se efectuó la debida notificación, la cual se adjunta al expediente.

Se generó la citación de la decision administrativa 271722-52, el día 19 de junio de 2025, y fue entregada en el predio, con dirección CR 9 BIS # 33- 12 APTO 2 A , Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO, el día 20/05/2025 a la señora Bertha Zapata, se entregó la citación y copia de la decisión administrativa, y la reclamante no se presentó a la notificación personal. Se adjunta citación y copia de la guia del correo certificado con la constancia de recibido.

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

CITACIÓN

PEREIRA, 19 DE JUNIO DE 2025

Señor(a)
BERTHA ZAPATA GARZON
CR 9 BIS # 33- 12 APTO 2 A Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO
Teléfono No.: **3217761504**
Matricula No. **855734**

Asunto: Notificación RECLAMO No. 271722 de 30 DE MAYO DE 2025

En cumplimiento del artículo 68 del Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo ley 1437 de 2011 (C.P.A.C.A) favor notificarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a partir de la firma de este documento en nuestras oficinas ubicadas en la **CR. 10 No. 17 - 55 Centro Integrado de Servicios Edificio Torre Central,** en las ventanillas de servicio al cliente. Favor presentarse con documento de identidad en horario de **Lunes a Viernes de 7:45 am a 4:00 pm;** en caso de no poder presentarse personalmente, podrá autorizar a cualquier persona mediante escrito simple (no requiere presentacion ante notario) de acuerdo al articulo 71 del C.P.A.C.A.

Si al cabo del término indicado no se presenta, la decisión se hará conocer mediante aviso conforme al articulo 69 del C.P.A.C.A al cabo de los cuales se entenderá surtida y la decisión producirá todos sus efectos.

Cordialmente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE

Señor usuario: La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P., informa que para mayor comodidad y calidad del servicio,usted podrá obtener información por medio de la linea 116 o al teléfono fijo 6063401116.

SERVIENTREGA S.A. NIT. 860.512.330-3 Principal
Bogotá D.C., Colombia Av Calle 6 No 34# – 11.

Fecha Impresión: 19/06/2025 09:31
Fecha Admisión: 19/06/2025 09:28
Fecha Prog. Entrega: 19/06/2025

GUÍA No. 223166849

DATOS DEL REMITENTE

Nombre: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S
D.I./NIT: 816002020
Origen: PEREIRA - RISARALDA-COLOMBIA
Dirección: KR 10 17 55 PS 5 ED TORRE CENTRAL
Cod. Postal 660002104
Teléfono: *****25559
E-mail: *****r@aguasyaguas.com

DATOS DEL DESTINATARIO

Nombre: BERTHA ZAPATA GARZON
Destino: PEREIRA-Risaralda-COLOMBIA
Dirección: Cr 9 Bis N 33 12 Apto 2 A Sector 1 De Febrero Tel 3217761504
Cod. Postal 660002466
Teléfono: *****61504
E-mail: *****

Quien entrega: WILSON HERNANDO COD SER: SER88668
Observaciones en la entrega:

DATOS DEL ENVIO

Producto: DOCUMENTO UNITARIO
No. Remisión:
No. Sobreporte:
Cam Pers2:
Peso Físico Kg: 1
Peso volumétrico: 0
Tiempo de entrega: Normal
B. Seguridad: 0
Cam Pers1:
Cam Pers3:
Volumen Cm: 0/0/0
Total de piezas: 1
Medio de transporte: Terrestre
Valor Declarado COP: $5000
Valor Cobrado COP: $0
Forma de pago: CRE
Régimen: Mensajería ex
Dice contener: DOCUMENTOS

Recibí a conformidad
Fecha: 20/06/2025 15:48

Quien recibe: Berta Zapata

INTENTOS DE ENTREGA

FECHA	CAUSAL DEVOLUCION	NOTIFICACIO

DEVOLUCIÓN AL REMITENTE

Que la señora Bertha Zapata, no se presentó en el centro de servicios de la Empresa para la notificación personal, por lo cual, se generó el aviso y se envió al predio y se publicó en la página web de la Empresa el día 01/07/2025, fue recibido por la reclamante el dia 02/07/2025, es decir se notificó por aviso el día 02/07/2025. Se adjunta evidencia de la entrega y de la publicación en la página web.

Servientrega S.A NIT. 860.512.330-3 Principal: Bogotá D.C., Colombia Av Calle 6 No. 34A-11. Atención al usuario: www.servientrega.com. PBX.: 7 700 200 Fax: 7 700 380 ext 110045.

Fecha: 1 / 7 / 2025 09 : 07
Fecha Prog. Entrega: 1 / 7 / 2025

GUIA No. 2231668713

CÓDIGO SER: SER88668 / SER8945

REMITENTE

KR 10 17 55 PS 5 ED TORRE CENTRAL
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.
Teléfono: 3113525559 D.I./NIT: 816002020 Cod. Postal: 660002104
Cd.: PEREIRA Dpto.: RISARALDA
País: COLOMBIA email: EVELEZ@AGUASYAGUAS.COM

CAUSAL DEVOLUCIÓN DEL ENVIO	INTENTO DE ENTREGA	No. NOTIFICACION
1 2 3	1 / / 2 / / 3 / /	
Desconocido		
Rehusado		
No reside		
No reclamado		
Dirección errada	FECHA DEVOLUCIÓN A REMITENTE	
Otro (indicar cual)	/ /	

RECIBI A CONFORMIDAD(NOMBRE LEGIBLE, SELLO Y D.I.)

GUIA No. 2231668713

FECHA Y HORA DE ENTREGA
/ / / / / /

Observaciones en la entrega:

DESTINATARIO

PEI 60 CEC1

DOCUMENTO UNITARIO PZ: 1
CIUDAD: PEREIRA
RISARALDA F.P.: CREDITO
NORMAL M.T.: TERRESTRE
CR 9 BIS N 33 12 APTO 2 A SECTOR 1 DE FEBRERO TEL 3217761504

Nombre BERTHA ZAPATA GARZON
Teléfono: 3217761504 D.I./NIT: 271722AV
País: COLOMBIA Cód. Postal: 660002466
email: Dato no suministrado por el cliente

Dice Contener: DOCUMENTOS
Obs. para Entrega:
Vr. Declarado: $ 5.000 VOL.: 0 / 0 / 0
Vr. Flete: $ 4,250.00 Peso (vol): 0 Peso (kg): 1
Vr. Sobreflete: $ 450.00 No. Remisión:
Vr. Total: $ 4,700.00 No. Sobreporte:

Quien Entrega

PRUEBA DE ENTREGA

SERVIENTREGA S.A. NIT. 860.512.330-3 Principal
Bogotá D.C., Colombia Av Calle 6 No 34# – 11.

Fecha Impresión: 01/07/2025 09:07
Fecha Admisión: 01/07/2025 09:05
Fecha Prog. Entrega: 01/07/2025

GUÍA No. 2231668713

DATOS DEL REMITENTE

Nombre: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S
D.I/NIT: 816002020
Origen: PEREIRA - RISARALDA-COLOMBIA
Dirección: KR 10 17 55 PS 5 ED TORRE CENTRAL
Cod. Postal 660002104
Teléfono: *****25559
E-mail: *****z@aguasyaguas.com

DATOS DEL DESTINATARIO

Nombre: BERTHA ZAPATA GARZON
Destino: PEREIRA-Risaralda-COLOMBIA
Dirección: Cr 9 Bis N 33 12 Apto 2 A Sector 1 De Febrero Tel 3217761504
Cod. Postal 660002466
Teléfono: *****61504
E-mail: *****

Quien entrega: WILSON HERNANDO **COD SER** SER88866
Observaciones en la entrega:

DATOS DEL ENVIO

Producto:DOCUMENTO UNITARIO
No. Remisión:
No. Sobreporte:
Cam Pers2:
Peso Fisico Kg:1
Peso volumétrico:0
Tiempo de entrega: Normal
B. Seguridad:0
Cam Pers1:
Cam Pers3:
Volumen Cm:0/0/0
Total de piezas:1
Medio de transporte: Terrestre
Valor Declarado COP:$5000
Valor Cobrado COP:$0
Forma de pago:CRE
Régimen: Mensajeria expresa
Dice contener: DOCUMENTOS

Recibi a conformidad Fecha: 02/07/2025 11:09

Quien recibe: Berta Zapata
Identificación: dfs31e

DG-S-CL-IDM-F-150 V.

INTENTOS DE ENTREGA

FECHA	CAUSAL DEVOLUCION	NOTIFICACION

DEVOLUCIÓN AL REMITENTE

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. 271722-52 de 18 DE JUNIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BERTHA ZAPATA GARZON** 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	**271722-52**
Fecha Resolución	18 DE JUNIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	1 DE JULIO DE 2025
Fecha de surtida la notificación	2 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	BERTHA ZAPATA GARZON
Matrícula No	855734
Dirección para Notificación	CR 9 BIS # 33- 12 APTO 2 ASECTOR 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 PEREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: VMARIN

Es pertinente aclarar que el predio reclamante, fue seleccionado para realizar el muestreo del lote de los medidores instalados en el año 2017, con serie C16LA R160 de 1/2" y se envió la respectiva comunicación en febrero de 2025, con fecha del 15/02/2025, comunicación se adjuntó al reclamo impugnado, en la cual se informó que el medidor C16LA623641AA, habia sido seleccionado para realizar pruebas para verificar su funcionamiento y el día 12 de marzo de 2025, personal del Grupo de Medición, se desplazó al predio y procedió a retirar el medidor, y ser llevado a un laboratorio acreditado por la SIC.

Pereira, 15/02/2025
Señor Usuario,
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor.
Dirección: CR 9 BIS # 33- 12 APTO 2 A SECTOR 1 DE FEBRERO
Dirección de ayuda:
Matrícula: 855734 Solicitud: 4948523
Medidor: C16LA623641AA Diámetro: 1/2"

Causal: VERIFICACIÓN DE MEDIDOR
Asunto: Comunicación sobre retiro de medidor para verificación de funcionamiento.

Respetuoso saludo,

De acuerdo con las políticas corporativas de transparencia frente a nuestros usuarios, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, tiene como objetivo estratégico, garantizar una medición precisa y confiable de los consumos mensuales de agua potable.

En este sentido, queremos socializarles en detalle, la normatividad vigente que sustenta el retiro de medidor para la verificación de su óptimo estado de funcionamiento:

El Art. 145 de la Ley 142 de 1994 establece con respecto al control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior y de conformidad con el artículo 1.13.2.2.5 de la Resolución CRA 943 de 2021 le informamos que el medidor de agua será retirado, dentro los próximos 15 días, para realizarle pruebas de verificación en un laboratorio acreditado por el Organismo de Acreditación de Colombia - ONAC, bajo los requisitos especificados en la norma NTC ISO/IEC 17025:2017 y cumpliendo los requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 4064-1:2016 y NTC-ISO 4064-2:2016.

Usted podrá estar acompañado de un técnico de su confianza para el proceso de retiro o verificación del medidor.

En caso de que las pruebas de laboratorio ratifiquen que su medidor se encuentra en óptimas condiciones de funcionamiento, su medidor le será instalado nuevamente; en caso contrario la Empresa procederá a instalarle uno nuevo, el cual podrá adquirir en el mercado con características metrológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h el cual debe llevar a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de calibración para proceder con su instalación, en este caso la garantía la deberá asumir el proveedor; o bien lo podrá adquirir en la Empresa a un precio aproximado de $ 262.844 sobre el cual se ofrece garantía de (3) años. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la Factura (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

De requerir información adicional, podrá comunicarse de forma gratuita desde un teléfono fijo o cualquier operador celular con la línea de servicio al cliente 116 o autorizar su instalación a través de los teléfonos 311 362 5559 o a la carrera 10 17-55 piso 1.

Cordialmente,

Se aclara que el retiro del medidor fue el 12 de marzo, y las pruebas se realizaron el 28 de marzo de 2025 en el laboratorio de la Empresa Aguas de Manizales. y se generó el respectivo certificado de calibración del medidor C16LA623641AA. Se adjunta nuevamente, (se entregó en el predio, y se adjuntó en la decisión impugnada). La comunicación informando los resultados la cual se generó el 09/05/2025, y se envió al predio. Se entregó el medidor retirado y copia del certificado, se adjunta la evidencia de la entrega. (en la decision administrativa 271722-52, se adjuntó por error una comunicación que tenia la fecha de la generación de la orden para el retiro pero la fecha real de la comunicación de los resultados fue el 09/05/2025 entregada el mismo día)

NIT. 810.000.598-0

ONAC ACREDITADO

ISO/IEC 17025:2017
11 - LAC - 034

LABORATORIO DE MEDIDORES

Certificado de Calibración
PRUEI 5435 - 31

1. Datos generales del proceso

Cliente: Aguas y Aguas de Pereira
Dirección: Carrera 10 # 17-55 Edificio Torre Central piso 5.
NIT/CC: 816.002.020-7
No. de Solicitud: S02 128846
Fecha de Recepción: 2025.03.28
Fecha de Calibración: 2025.03.28
Fecha de Emisión: 2025.03.28

2. Características del medidor calibrado

Serie: C16LA623641
Fabricante / Marca: DIEHL METERING / Altar
Diámetro (mm): 15
Q3 - R: 2.500 - 160 **Q1:** 15,63 L/h
Año de Fabricación: 2017
División de escala/resolución (L): 0,02
Capacidad máxima de la escala (m³): 99.999
Tipo: VOLUM TRANS MAGI
Clase de precisión:
Longitud (mm):
Q2: 25,00 L/h **Q3:** 2.500,
Lectura ingreso (m³):

3. Método de calibración

El método utilizado para la determinación de los errores del medidor se denomina método de "recolección" y consiste en la comp directa entre la indicación del volumen registrado por el medidor bajo prueba y el volumen recolectado en un recipiente volumé referencia calibrado. Método descrito en la norma NTC-ISO 4064-2:2016, numeral 7.4.2.1.

El error del medidor es expresado en porcentaje:

$$E_{m(i)(i=1,2...n)} = \frac{V_i - V_a}{V_a} \times 100$$

e: error relativo expresado en porcentaje (%
Vi: Volumen indicado por el medidor
Va: Volumen indicado por el aforo

4. Magnitudes de influencia durante la calibración

	Q1	Q2	Q3
Intervalo de la temperatura del agua	(19,3 a 20,5) °C	(19,0 a 17,2) °C	(18,6 a 17,3) °C
Intervalo de la presión aguas arriba del primer medidor	(1.045,9 a 1.046,4) kPa	(1.046,0 a 1.046,7) kPa	(1.249,5 a 1.358,9) kPa
Intervalo de la presión de salida del último medidor	(1.039,2 a 1.042,2) kPa	(1.036,9 a 1.041,6) kPa	(106,6 a 235,8) kPa

Temperatura ambiente: 20 °C ± 10 °C **Humedad relativa:** 60 %hr ± 30 %hr

5. Resultados de la calibración

Caudal	Volumen indicado medidor (L) (1)	Volumen Aforo (L) (1)	Error del medidor (%) (2)	Incertidumbre expandida ± U (%) (2)	Límites de error permisibles (%) (3)
Q1	5,06	4,98	1,59	0,77	± 5
Q2	5,11	4,98	2,61	0,67	± 2
Q3	97,78	99,66	-1,88	0,41	± 2

(1): Los valores reportados corresponden a promedios de tres (3) mediciones.
(2): Los valores reportados corresponden a porcentajes relativos al volumen de aforo.
(3) Los límites indicados corresponden a los valores establecidos en la norma NTC-ISO 4064-1:2016 # 4.2.3

6. Trazabilidad de la medición

El laboratorio asegura la trazabilidad de las mediciones al sistema internacional de unidades (SI) por medio de una cadena ininterrumpida de calibraciones que conducen a las referencias establecidas de sus equipos de acuerdo con métodos apropiados a intervalos definidos con los resultados de las mediciones y con las incertidumbres asociadas registradas, con laboratorios acreditados bajo la norma ISO/IEC 17025; de la misma forma la incertidumbre de medición para cada paso de la cadena de trazabilidad ha sido evaluada de acuerdo con métodos acordados.

Código	Equipo	No. Certificado	Fecha de calibración	Laboratorio que c
883	Patrón - RVM 100 L	CC-23-165-8	2023-07-20	Volumed
0079-5L	Patrón - RVM 5 L	CC-23-165-2	2023-07-21	Volumed

RVM: Recipiente Volumétrico Metálico

La incertidumbre expandida declarada se ha obtenido multiplicando la incertidumbre típica de medida por un factor de cobertura K tal que la probabilidad de cobertura sea de aproximadamente el 95%.

La calibración fue realizada en las instalaciones permanentes del laboratorio y este certificado expresa fielmente los resultados de las mediciones realizadas y se refieren al momento, al ítem y a las condiciones en que se realizaron. No podrá ser reproducido ni total ni parcialmente, excepto cuando se haya obtenido previamente permiso por escrito del laboratorio que lo emite. El laboratorio que lo emite no se responsabiliza de los perjuicios que puedan derivarse del uso inadecuado del instrumento calibrado.

Calibró:	Osmen Adaime Arias Restrepo Técnico
Autorizó:	Henry Andres Ramos Grisales Líder Laboratorio

Fin del certificado

PEREIRA, 09 de MAYO de 2025

Señor: MUNOZ MORA EDIT-YANETH
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: CR 9 BIS # 33- 12 APTO 2 A SECTOR 1 DE FEBRERO
Dirección de ayuda:
Matrícula: 855734 Nro. Solicitud: 5108662 Diámetro: 1/2" Medidor: C16LA623641AA
Clase: R160 Lectura: 327

Causal: NO CUMPLIO PRUEBA DE LABORATORIO
Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

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

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

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

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

Cordialmente,

LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

WORLDTEK S.A.S 900151287-9

Solicitud: 5108562

De: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

Nit: 900151287-9

Dirección: CRA 10 # 17-55 EDI TORRE CENTRAL

Firma funcionario

Victor.

NO CUMPLIO PRUEBA DE LABORATORIO

Matricula: 855734

Dirección: CR 9 BIS # 33- 12 APTO 2 A SANTA RITA

Barrio: SECTOR 1 DE FEBRERO

Firma usuario

Observación Usuaria no autoriza ni Recibe notificación no autoriza.

Aunque personal del Grupo de Medición ha visitado el predio en tres oportunidades la usuaria no autoriza la instalación del nuevo medidor, y actualmente la prestacion del servicio se encuentra directa, y por presentar imposibilidad para determinar el consumo del predio en los períodos de marzo, abril y mayo de 2025, inclusive junio y julio de 2025, se ha liquidado consumo promedio histórico del predio; en el período de febrero/25, se liquidó el consumo por diferencia de lectura, (327-324 = 3 m3); no se accede a reliquidar ninguno de estos períodos, porque a pesar de haberse realizado la devolución del anterior medidor, el cual no superó las pruebas en los 3 caudales, y tampoco cumple las condiciones técnicas exigidas por la Empresa, porque ya se adoptaron los medidores R315, medidor tipo volumétrico - última generación - DN15 1/2" Caudal de arranque Qa: 0,5Lt/h. Q1: 7,9Lt/h Q3: 2,5Mt3/h. Igualmente en el escrito del recurso, manifiesta su desacuerdo con un nuevo medidor, y de manera errada manifiesta que no esta de acuerdo con el cobro del nuevo medidor, cuando aun no autoriza la instalación.

Num Medidor C16LA623641AA Estado ACTIVO

Dirección CR 9 BIS # 33- 12 APTO 2 A Predio 855734

Lecturas

un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	nAct	Lect Actu	Lect Ante	Consumo	Promec	Observación	Fec de lect
2025	Julio	1	327	327	4	4	DIRECTO	11/07/2025
2025	Junio	1	327	327	4	3	DIRECTO	12/06/2025
2025	Mayo	1	327	327	3	3	DIRECTO	12/05/2025
2025	Abril	1	327	327	3	3	MEDIDOR EN CALIBRACI	11/04/2025
2025	Marzo	1	327	327	3	3	DIRECTO	13/03/2025
2025	Febrero	1	327	324	3	3	SIN OBSERVACION	10/02/2025
2025	Enero	1	324	318	6	2	SIN OBSERVACION	12/01/2025
2024	Diciembre	1	318	316	2	2	SIN OBSERVACION	12/12/2024
2024	Noviembre	1	316	314	2	3	SIN OBSERVACION	11/11/2024
2024	Octubre	1	314	311	3	2	SIN OBSERVACION	13/10/2024
2024	Septiembre	1	311	307	4	2	SIN OBSERVACION	13/09/2024

La Empresa ya realizó la devolución del medidor C16LA623641AA. el dia 09/05/2025 y entregó en el predio el resultado de las pruebas y la comunicacion el día 09/05/2025, se aclara a la usuaria, que la Empresa cumple el debido proceso para la realización de las pruebas y para la reposición del medidor, es decir que ya se entregó la informe técnico que solicito en el recurso, y nuevamente se adjunta.

El motivo del retiro, fue la selección de la serie para realizar el muestreo y determinar el funcionamiento de la serie C16LA.

La Empresa, **solicita al funcionario de la SSPD, encargado de analizar el recurso de apelación, que solicite a la reclamante, la prueba o el soporte del radicado de la reclamación que afirma haber presentado el 30/04/2025,** de la cual no ha obtenido respuesta, porque solo tenemos radicado una con fecha del 30 de mayo de 2025, con número 271722, sobre la cual estamos dando respuesta al recurso impetrado. Enuncia que aporta el soporte pero no fue adjuntado con el escrito del recurso.

POR LO EXPUESTO, este Departamento, confirma la decisión en cuanto al cobro del consumo de febrero a mayo de 2025, e inclusive junio y julio de 2025, facturados mientras se encuentra en trámite la reclamación; Se aclara respecto a las comunicaciones enviadas por el retiro del medidor y la entrega del resultado de las pruebas con fecha del 09/05/2025 y NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, en relacion con el no cobro del medidor, porque a la fecha no se ha suministrado ni instalado uno nuevo. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de el.

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

Ley 142 de 1994

"Artículo 144.- de los medidores individuales*. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumento s necesarios para medir sus consumos, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*

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

> ***Artículo 145 :*** *"Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado."*

El Contrato de Condiciones Uniformes, Directiva N°: 101 del 09 de mayo de 2024, consagra:

CLÁUSULA 22. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO

Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, las siguientes:

> *(…)*
>
> *e) Adquirir, permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa. Igualmente, autorizar la reparación o reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un periodo de facturación, después de la comunicación por parte de la Empresa no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. Mantener la cámara de registro o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos. Ultimo inciso Artículo 20 del Decreto 302 de 2000." (Cursiva fuera de texto)*

Como reza la Directiva N° 101 del 09 de mayo de 2024, en su articulado:

> *"CLAUSULA 27: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:*

(…)3. ***Suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes****. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:*

(...)n) ***No permitir*** *el traslado del equipo de medición, la reparación* ***o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición****.*"[1] *(Cursiva y negrita fuera de texto)*

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por BERTHA ZAPATA GARZON y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE,** confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 271722-52 de 18 DE JUNIO DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión a la señora BERTHA ZAPATA GARZON, 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 28 DE JULIO DE 2025

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

[1] Resolución 182 de 2004, Cláusula Décimo Quinta, literal N.

Pereira, 15/02/2025
Señor Usuario,
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor.
Dirección: CR 9 BIS # 33- 12 APTO 2 A SECTOR 1 DE FEBRERO
Dirección de ayuda:
Matrícula: 855734 Solicitud: 4948523
Medidor: C16LA623641AA Diámetro: 1/2"

Causal: VERIFICACIÓN DE MEDIDOR
Asunto: Comunicación sobre retiro de medidor para verificación de funcionamiento.

Respetuoso saludo,

De acuerdo con las políticas corporativas de transparencia frente a nuestros usuarios, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, tiene como objetivo estratégico, garantizar una medición precisa y confiable de los consumos mensuales de agua potable.

En este sentido, queremos socializarles en detalle, la normatividad vigente que sustenta el retiro de medidor para la verificación de su óptimo estado de funcionamiento:

El Art. 145 de la Ley 142 de 1994 establece con respecto al control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior y de conformidad con el artículo 1.13.2.2.5 de la Resolución CRA 943 de 2021 le informamos que el medidor de agua será retirado, dentro los próximos 15 días, para realizarle pruebas de verificación en un laboratorio acreditado por el Organismo de Acreditación de Colombia - ONAC, bajo los requisitos especificados en la norma NTC ISO/IEC 17025:2017 y cumpliendo los requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 4064-1:2016 y NTC-ISO 4064-2:2016.

Usted podrá estar acompañado de un técnico de su confianza para el proceso de retiro o verificación del medidor.

En caso de que las pruebas de laboratorio ratifiquen que su medidor se encuentra en óptimas condiciones de funcionamiento, su medidor le será instalado nuevamente; en caso contrario la Empresa procederá a instalarle uno nuevo, el cual podrá adquirir en el mercado con características metrológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h el cual debe llevar a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de calibración para proceder con su instalación, en este caso la garantía la deberá asumir el proveedor; o bien lo podrá adquirir en la Empresa a un precio aproximado de $ 262.844 sobre el cual se ofrece garantía de (3) años. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la Factura (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

De requerir información adicional, podrá comunicarse de forma gratuita desde un teléfono fijo o cualquier operador celular con la línea de servicio al cliente 116 o autorizar su instalación a través de los teléfonos 311 362 5559 o a la carrera 10 17-55 piso 1.

Cordialmente,

PEREIRA, 09 de MAYO de 2025

Señor: MUNOZ MORA EDIT-YANETH
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: CR 9 BIS # 33- 12 APTO 2 A SECTOR 1 DE FEBRERO
Dirección de ayuda:
Matrícula: 855734 Nro. Solicitud: 5108562 Diámetro: 1/2" Medidor: C16LA623641AA
Clase: R160 Lectura: 327

Causal: NO CUMPLIO PRUEBA DE LABORATORIO
Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

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

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

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

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

Cordialmente,

LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

WORLDTEK S.A.S 900151287-9

Solicitud: 5108562

De: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

Nit: 900151287-9

Dirección: CRA 10 # 17-55 EDI TORRE CENTRAL

Firma funcionario

NO CUMPLIO PRUEBA DE LABORATORIO

[redacted]

Matricula: 855734

Dirección: CR 9 BIS # 33- 12 APTO 2 A SANTA RITA

Barrio: SECTOR 1 DE FEBRERO

Firma usuario

Observación Usuario no autoriza ni Recibe notificación NO AUTORIZA.

NIT. 810.000.598-0

LABORATORIO DE MEDIDORES

Certificado de Calibración
PRUEI 5435 - 31

1. Datos generales del proceso

Cliente:	Aguas y Aguas de Pereira
Dirección:	Carrera 10 # 17-55 Edificio Torre Central piso 5.
NIT/CC:	816.002.020-7
No. de Solicitud:	S02 128846
Fecha de Recepción:	2025.03.28
Fecha de Calibración:	2025.03.28
Fecha de Emisión:	2025.03.28

2. Características del medidor calibrado

Serie:	C16LA623641	**Tipo:**	VOLUM TRANS MAGNETIC
Fabricante / Marca:	DIEHL METERING / Altair	**Clase de precisión:**	2
Diámetro (mm):	15	**Longitud (mm):**	115
Q3 - R:	2.500 - 160 **Q1:** 15,63 L/h	**Q2:** 25,00 L/h **Q3:**	2.500,00 L/h
Año de Fabricación:	2017	**Lectura ingreso (m³):**	330
División de escala/resolución (L):	0,02		
Capacidad máxima de la escala (m³):	99.999		

3. Método de calibración

El método utilizado para la determinación de los errores del medidor se denomina método de "recolección" y consiste en la comparación directa entre la indicación del volumen registrado por el medidor bajo prueba y el volumen recolectado en un recipiente volumétrico de referencia calibrado. Método descrito en la norma NTC-ISO 4064-2:2016, numeral 7.4.2.1.

El error del medidor es expresado en porcentaje:

$$E_{m(i)(i=1,2...n)} = \frac{V_i - V_a}{V_a} \times 100$$

e: error relativo expresado en porcentaje (%)
Vi: Volumen indicado por el medidor
Va: Volumen indicado por el aforo

4. Magnitudes de influencia durante la calibración

	Q1	Q2	Q3
Intervalo de la temperatura del agua	(19,3 a 20,5) °C	(19,0 a 17,2) °C	(18,6 a 17,3) °C
Intervalo de la presión aguas arriba del primer medidor	(1.045,9 a 1.046,4) kPa	(1.046,0 a 1.046,7) kPa	(1.249,5 a 1.358,9) kPa
Intervalo de la presión de salida del último medidor	(1.039,2 a 1.042,2) kPa	(1.036,9 a 1.041,6) kPa	(106,6 a 235,8) kPa

Temperatura ambiente: 20 °C ± 10 °C **Humedad relativa:** 60 %hr ± 30 %hr

5. Resultados de la calibración

Caudal	Volumen indicado medidor (L) (1)	Volumen Aforo (L) (1)	Error del medidor (%) (2)	Incertidumbre expandida ± U (%) (2)	Límites de error permisibles (%) (3)
Q1	5,06	4,98	1,59	0,77	± 5
Q2	5,11	4,98	2,61	0,67	± 2
Q3	97,78	99,66	-1,88	0,41	± 2

(1): Los valores reportados corresponden a promedios de tres (3) mediciones.

(2): Los valores reportados corresponden a porcentajes relativos al volumen de aforo.

(3) Los límites indicados corresponden a los valores establecidos en la norma NTC-ISO 4064-1:2016 # 4.2.3

6. Trazabilidad de la medición

El laboratorio asegura la trazabilidad de las mediciones al sistema internacional de unidades (SI) por medio de una cadena ininterrumpida de calibraciones que conducen a las referencias establecidas de sus equipos de acuerdo con métodos apropiados a intervalos definidos con los resultados de las mediciones y con las incertidumbres asociadas registradas, con laboratorios acreditados bajo la norma ISO/IEC 17025; de la misma forma la incertidumbre de medición para cada paso de la cadena de trazabilidad ha sido evaluada de acuerdo con métodos acordados.

Código	Equipo	No. Certificado	Fecha de calibración	Laboratorio que calibró
883	Patrón - RVM 100 L	CC-23-165-8	2023-07-20	Volumed
0079-5L	Patrón - RVM 5 L	CC-23-165-2	2023-07-21	Volumed

RVM: Recipiente Volumétrico Metálico

La incertidumbre expandida declarada se ha obtenido multiplicando la incertidumbre típica de medida por un factor de cobertura K tal que la probabilidad de cobertura sea de aproximadamente el 95%.

La calibración fue realizada en las instalaciones permanentes del laboratorio y este certificado expresa fielmente los resultados de las mediciones realizadas y se refieren al momento, al ítem y a las condiciones en que se realizaron. No podrá ser reproducido ni total ni parcialmente, excepto cuando se haya obtenido previamente permiso por escrito del laboratorio que lo emite. El laboratorio que lo emite no se responsabiliza de los perjuicios que puedan derivarse del uso inadecuado del instrumento calibrado.

Calibró:	**Osman Adaime Arias Restrepo** Técnico
Autorizó:	**Henry Andres Ramos Grisales** Líder Laboratorio

Fin del certificado

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. 22860-52 de 30 DE JULIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FERNANDO FERRO BEDOYA** 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	**22860-52**
Fecha Resolución Recurso	30 DE JULIO DE 2025
RECLAMO	272011 de 1 DE JULIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	11 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	12 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	FERNANDO FERRO BEDOYA
Identificación del Peticionario	10078974
Matrícula No.	73064
Dirección para Notificación	CRA 5 # 11 - 70 CENTRO

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. 22860-52

DE: 30 DE JULIO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22860 DE 10 DE JULIO DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 272011 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) FERNANDO FERRO BEDOYA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10078974 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 272011-52 de 1 DE JULIO DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en ESTRATO INCORRECTO de la factura con matrícula No. 73064 Ciclo 2, ubicada en la dirección CL 11 # 4- 75 , Barrio PARQUE LA LIBERTAD en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-6, 2025-7

Que el recurrente por escrito presentado el día 10 DE JULIO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque en Planeación Municipal ya se le modificó el estrato a 3 (medio bajo) y le estan cobrando en estrato 4, adjunta certificado con fecha del 10/07/2025, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN.

Que de conformidad con el certificado expedido por la Secretaria de Planeación Municipal de Pereira, expedido el 10 de mayo de 2025, en el cual hace constar que el inmueble ubicado en la CL 11 # 4- 75, Barrio PARQUE LA LIBERTAD, de acuerdo a la metodología de estratificación realizadas por el Departamento Nacional de Planeación DNP, las cuales evaluan las características físicas y de localización de la vivienda y su zona de influencia, se le ha asignado ESTRATO : 3 MEDIO BAJO.

Al revisar en el sistema de información comercial, encontramos que estaba clasificado en clase de uso residencial estrato 4, por lo cual se procedió a actualizar a RESIDENCIAL ESTRATO 3, por lo cual, se accede a modificar los cobros realizados en las facturas de junio y julio de 2025.

En el sistema ya se efectuó la modificación del estrato actualmente figura como RESIDENCIAL, estrato 3 MEDIO BAJO,

CONSTANCIA DE ESTRATO

La Secretaria de Planeación Municipal de Pereira hace constar que con base en la aplicación de las metodologías de estratificación realizadas por el DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION -DNP-, las cuales evalúan las características físicas y de localización de la vivienda y su zona de influencia, se le ha asignado.

ESTRATO: 3 MEDIO-BAJO

SEGÚN DECRETO 754 DEL 14 de Diciembre de 1995

INFORMACIÓN GENERAL

Dirección:	Calle 11 # 4 - 63 # 4 - 65 # 4 - 73 # 4 - 75
Número Predial:	010500000002700530000000000
Matrícula Inmobiliaria :	290-16031

Válida únicamente para trámite ante las EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y/O SECRETARIA DE HACIENDA.

Se expide a solicitud del interesado a los 10 días del mes de Julio de 2025

Atentamente

CARLOS ALBERTO OSORIO DUQUE
Subsecretario de Planeacion Socioeconomica
Secretaría de Planeación Municipal

Código de verificación: 212516

En consecuencia, se REVOCA la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición.

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 ESTRATO INCORRECTO.

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:

Lo anterior con fundamento legal en la Ley 142 de 1994 la cual establece:

ARTÍCULO 102.- ***Estratos y metodología.*** *Los inmuebles residenciales a los cuales se provean servicios públicos se clasificarán máximo en seis estratos socioeconómicos así: 1) bajo-bajo, 2) bajo, 3) medio-bajo, 4) medio, 5) medio-alto, y 6) alto.*

Para tal efecto se emplearán las metodologías que elabore el Departamento Nacional de Planeación, las cuales contendrán las variables, factores, ponderaciones y método estadístico, teniendo en cuenta la dotación de servicios públicos domiciliarios. Ninguna zona residencial urbana que carezca de la prestación de por lo menos dos servicios públicos domiciliarios básicos podrá ser clasificada en un estrato superior al cuatro (4)

ARTÍCULO 103.- Unidades espaciales de estratificación. *La unidad espacial de estratificación es el área dotada de características homogéneas de conformidad con los factores de estratificación. Cuando se encuentren viviendas que no tengan las mismas características del conglomerado, se les dará un tratamiento individual.*

***ARTÍCULO 104.- Recursos de los usuarios**. Toda persona o grupo de personas podrá solicitar revisión del estrato que se le asigne. Los reclamos serán atendidos y resueltos en primera instancia por el comité de estratificación en el término de dos meses y las reposiciones por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.*

***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.*

***ARTÍCULO 148 de la Ley 142 de 1994**: - No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario.*

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-16379** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-6	419	7	0	-1916	0	-1916
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2025-6	419	0	0	-1234	0	-1234
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-6	419	7	0	-2490	0	-2490
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-7	419	13	0	-4624	0	-4624
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2025-7	419	0	0	-1234	0	-1234
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2025-7	419	0	0	-662	0	-662
AJUSTE A LA DECENA	2025-7	419	0	0	0	-2	2
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2025-6	419	0	0	-662	0	-662
	2025-7	419	13	0	-3558	0	-3558

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 FERRO BEDOYA contra la Resolución No. **272011-52** de **1 DE JULIO DE 2025**, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de ésta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 73064 la suma de **-16379**. 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 expedición y contra esta no procede Recurso alguno quedando por tanto agotada la vía administrativa.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 30 DE JULIO DE 2025

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 272652-52 de 30 DE JULIO DE 2025.

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

Resolución No	**272652-52**
Fecha Resolución	30 DE JULIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	12 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	785162
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424MERCASA

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. 272652-52

DE: 30 DE JULIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272652 de 22 DE JULIO 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 22 DE JULIO DE 2025 el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272652 con los Radicados **Web Nro. 31402 y Nro. 31403** consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 785162 Ciclo: 15 ubicada en la dirección: A.COMUN - MERCASA AV SUR AREA COMUN-MERCASA, Barrio MERCASA 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 escrito con radicado **Nro. 12825MAC1674P**, que de forma **REITERATIVA** solicita:

PRETENSIONES (LO QUE SE SOLICITA)

1. Facturar el servicio de acueducto/alcantarillado únicamente con la medición individual instala en las áreas comunes y eliminar del sistema la facturación por "cálculo del consumo".
2. Declarar pérdida del derecho al precio del consumo por no medición y devolver la totalidad del consumo cobrado y pagado con este sistema la facturación, adicional y sin medición.
3. Proporcionar la relación del consumo individual facturado a todos y cada uno de los bienes privados que integran la copropiedad, incluyendo los medidores individuales de áreas comunes.
4. Reexpedir la factura actual (junio 2025) sin las sumas en reclamación, que es el valor del consumo no medido sino calculado sin cumplirse el presupuesto legal. Y, mientras se tramita la presente petición en todas sus instancias incluido la eventual actuación por silencio administrativo positivo, no generar orden de suspensión o corte del servicio y no iniciar, adelantar o proseguir gestión de cobranza, por la matricula de referencia.

De lo cual, se da respuesta a las pretensiones planteadas por el peticionario, siendo estas ya de conocimiento del mismo, y en aras de dar cumplimiento a los principios de legalidad y debido proceso, establecidos en los artículos 6° y 29° de la Constitución Política de Colombia, se analizó el caso bajo examen, así:

Para iniciar, se observa que el señor Antonio José es reiterativo, y actúa como mandatario de la representante legal de La Central de Mayoristas de Alimentos MERCASA P.H. la señora Gloria Cecilia Ochoa Rincón, presentando un certificado con fecha de expedición del **01/10/2024,** documento que superaba los 30 días de expedición a la fecha de presentación del reclamo N° 272652 del 12 de Julio de 2025 con Radicados Web Nro. 31402 y Nro 31403, por lo cual, consideramos que para radicar reclamaciones o recursos, debe acreditar la debida legitimación con un poder debidamente concedido para el período respectivo que desea reclamar y no un documento denominado Autorización mandato del 24/10/2024, de manera amplia y suficiente , el cual no especifica las facturas que desea reclamar o los períodos de la inconformidad, para nosotros no esta debidamente legitimado para reclamar sobre el período de facturación, objeto de análisis del reclamo 272652, para el predio o matrícula N° 785162.

En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula **No. 785162** de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matricula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del CENTRAL MAYORISTA DE ALIMENTOS MERCASA. , el cual cuenta con **199 matrículas hijas**, es decir, presenta una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; de este modo la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P, **no entrega** el servicio de acueducto por medio de una acometida individual a cada uno de los predios sino que los inmuebles están organizados internamente mediante el uso de una red propia de acueducto (interna), de la cual se sirven en común y proindiviso para el suministro en cada una de las unidades privadas, es decir tales redes no son de una persona diferente de la que trata la Ley 675 de 2001, es decir de la P.H.

PUNTOS 1 y 2.

En referencia a la medición, es importante para la Empresa aclarar que:

El Sistema General o totalizador

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

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

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

Al interior de la copropiedad o comunidad organizada, deberá existir un Medidor

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

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

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

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

De acuerdo con lo anterior, se trae a colación la definición de acometida, la cual se encuentra establecida en el **Decreto 1077 de 2015, Título 1, Capítulo 1, Artículo 2.3.1.1.1, numeral 10**: ***Acometida de acueducto.*** Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. ***En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.”*** Es decir, el Macromedidor.

Ahora bien, la Empresa en la prestación del servicio en MERCASA P.H, se tiene muy claro que este siendo propiedad horizontal, fue diseñada con una sola acometida de acueducto, y se les suministra el agua a los galpones y unidades independientes, por medio de una extensa red local que no es posible medir con medición individual, atraviesa más de 400 mt lineales dentro de la P.H. para abastecer edificio administrativo, galpones, locales, oficinas, baños, pocetas, restaurantes, portería, Se adjunta fotografía área de MERCASA P.H. la red local que recorre esta edificación, no es una red ubicada en zona pública, sino dentro del complejo urbanístico que integra la Central Mayorista de Alimentos y es de propiedad del suscriptor de la matrícula 785162, y aunque en su interior cuente con algunas zonas del área común, con medición individual y matrícula, **no se puede concluir o determinar que todo esta medido, solo porque unas pequeñas zonas tengan micromedidor como pretende el señor López, porque esta confirmada y ratificada la imposibilidad técnica de medición individual de la totalidad del área común.**

Se adjunta acta de revisión y fotografía área de la edificación de la central mayorista de alimentos de Pereira, MERCASA P.H. propiedad privada, con portería para el acceso, y que actualmente tiene instalado el totalizador H22LF000833, y el **25/06/2025**, registraba una lectura acumulada de **91271 m³**, así:

aguas & aguas de Pereira	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA	ACTA DE REVISIÓN DE VISITA Version 4 Diciembre 23 de 2015

NOMBRE DEL USUARIO: Gloria Cecilia Ochoa MATRÍCULA 785162

DIRECCIÓN Mercasa FECHA _____ SOLICITUD _____

HORA DE LA VISITA: _____

El suscrito revisor se presentó para realizar revisión de las instalaciones domiciliarias y suministro del servicio, según atribución de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP.(Ley 142/94 y contrato de Servicios Públicos Domiciliarios).

DATOS TÉCNICOS Y RESULTADO DE LA REVISIÓN

Tiene Servicio de Acueducto: Si X No ____ Causas: _____

Tiene Servicio de Alcantarillado: Si X No ____ Causas: _____

Diám. Acometida: _____ Nro.Predios Servicio: _____ Estrato: _____ Clase de uso: Com X Res ____ Otro: _____

Predio Ocupado: Si X No ____ Desde _____ No. Personas _____ Tanques de Reserva: Si ____ No ____

Nro Medidor: H22LF000833 Lectura 91271 Mt3 Diámetro Medidor 3" Llave de paso: Buena X Mala ____

Medidor: Funcionando X Frenado: ____ Tapado: ____ No se encuentra: ____ Mal Estado: _____

Presenta Fuga: Si ____ No ____ Ubicación: _____

Tipo de conexión: Normal (PVC, PEALPE,PF) X Manguera ____ Otro _____

Se surte de predio contiguo Si ____ No ____ Matrícula _____ Consumo Registrado Si ____ No ____

No. Medidor Predio sirviente _____ Lectura _____ Mt3

Conexiones irregulares: Si ____ No ____ Descripción y/o Observaciones _____

Se verificaron todas las instalaciones de áreas comunes todo en buen estado, no existen fugas ni daños. Todo se realizo en compañía de Carlos Osorio jefe de mantenimiento, el macro de área comun alimenta 8 lavamanos y 13 sanitarios, 4 pocetas, 3 llaves terminales y 3 hidrantes, 14 gabinetes de red contra incendios, por lo tanto no es posible la medicion individual ya que todos estos instalaciones se miden con el macro medidor de áreas comunes

Calidad de quien atendió la visita: Propietario ____ Arrendatario ____ Admón. ____ Encargado X Vecino ____ otro ____

Revisor: Mario Molina Nombre del Testigo: Carlos Osorio

06-25-2025 C.C 18.187.297 Teléfono: _____

SGS CO14/5755 SGS CO14/5754

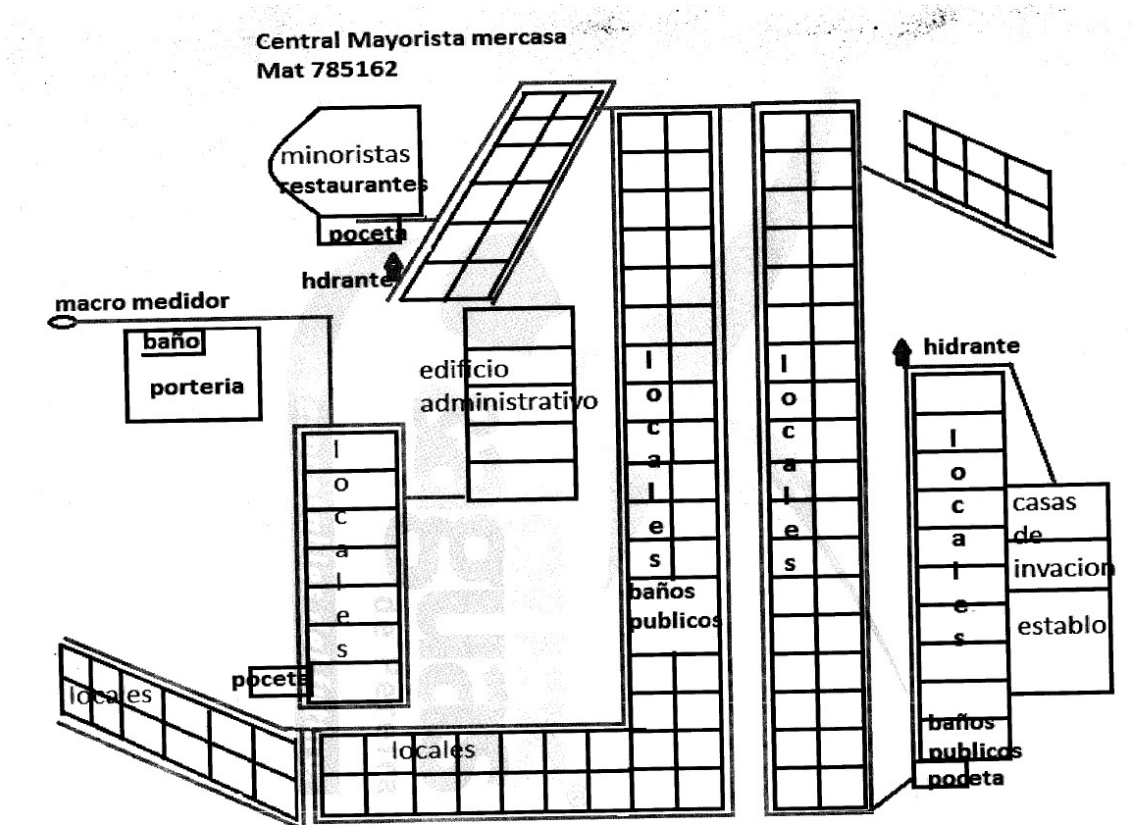
Sede Administrativa
PBX: 606 315 13 00
Edificio Torre Central
Carrera 10 N° 17 -55 piso 1
Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia
M-CO-DM-R01
www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-

Cabe anotar que, cuando un suscriptor solicita medición individual o independización del servicio de acueducto para un inmueble, se le debe hacer la conexión desde la red local del sector, la cual administra la Empresa y está ubicada en la vía pública, donde se encuentra conectada la acometida de MERCASA, la cual tiene un diametró de 2", y las 7 matrículas que corresponden a unas zonas del área común con medidor de 1/2", están grabadas como cuentas hijas, no están registrando la totalidad del consumo del área común, y para dejarlas de tratar como hijas, deberían hacer las adecuaciones y traer las 7 acometidas hasta la red local de la Empresa y así tener acometida independiente y no es una idea traída de los cabellos, es la forma que técnicamente se podría hacer para que estas no se abastezcan de la red local de la P.H. sino independientes y dejen de ser hijas de la cuenta mamá (área común), información técnica que usted debería brindar a sus clientes, en la asesoría que les brinda tanto técnica como jurídica), y no crear falsas expectativas, al administrador de MERCASA y otras propiedades horizontales, donde pretende que se elimine la facturación que se realiza correctamente de los clientes del sistema general o totalizador, y somos una Empresa, que actúa de manera correcta y legal, y por lo tanto, RATIFICAMOS que el suscriptor La Central de Mayoristas de Alimentos MERCASA P.H , es un cliente del sistema general o totalizador, y el equipo de medida H22LF000833, cumple función de totalizador.

Este Departamento, **RATIFICA** que el servicio prestado es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR donde la matricula **785162,** no es posible la medición individual por que no hay garantía de la medición integral de las áreas comunes, no es posible la medición individual por que el diseño hidráulico que actualmente tiene MERCASA P.H. no lo permite, la medición de las áreas comunes no se basa única y exclusivamente en lo que tiene que ver con los puntos donde se puede hacer una obtención del agua sino que todo el sistema que esta después del macromedidor hace parte del sistema de la red hidráulica interna de la propiedad horizontal, hace parte de los bienes considerados bienes comunes esenciales de conformidad con el artículo 3 de la Ley 675 y que de conformidad con el Decreto 1077 de 2015 Parte 3 Numeral 27 la responsabilidad respecto a las redes internas son responsabilidad del suscriptor

y/o usuario y no de la Empresa.

Se adjunta plano de la Central Mayorista de Mercado Mercasa:



Las matriculas mencionadas, con las cuales el consumo del área común esta medido, son:

Matricula 1220532 corresponde a oficina del piso 4 con medidor H24VA394187.

Matricula 1458983 alimenta una caseta de celadores en el cual hay un baño con sus respectivos sanitario y lavamanos en buen estado, también alimenta una llave terminal en la que se hace uso de manguera, esto se encuentra ubicado detrás del galpón 5.

Matricula 1428465 alimenta los baños públicos del piso 1, con medidor 0315MMCCT041663AA.

Matricula 1428499 alimenta los baños públicos del galpón P, con medidor P1915MMRAL116421AA.

Matricula 1438481 este medidor alimenta áreas comunes, consta de una llave terminal para conectar hidrolavadora para aseo del galpón MP, con medidor H24SB000008.

Matricula 784512 este medidor alimenta los baños del 2 piso del auditorio, también para 2 restaurantes en funcionamiento, con medidor H23SB001032.

La matrícula **1438648** no se encuentra registrada en el sistema de información comercial.

Se aclara que las matriculas **1220532 – 1458983 – 1428465 – 1428499 – 1438481 – 784512** fueron solicitadas, por lo tanto, se crearon en el sistema de información comercial y se observa que estas miden el consumo de oficina, llaves terminales, baños públicos, locales destinados

para restaurantes, pero no mide toda la red interna que integra el área común de la central mayorista, cuyo consumo se está aplicando en el descontar y repartir, lo tanto, no genera doble consumo para el Área Común de la Central Mayorista.

Punto 3.

En referencia a la relación del consumo individual, es de aclarar que, las lecturas de las cuentas hijas se encuentran plenamente divulgadas en la facturación de cada inmueble. Tratándose de información que le compete a cada suscriptor y usuario, por lo tanto, es la administración la que debe solicitar a los copropietarios la información que requiera sobre el mismo, de igual forma, el administrador puede acercarse al centro de servicios de la Empresa a solicitar el documento del consumo individual de los bienes privados para verificar lo que se cobra.

Punto 4.

En referencia a reexpedir la facturación sin los cobros**,** y dando aplicación al artículo 155 de la Ley 142 de 1994, sobre el consumo del totalizador facturado a la matricula **785162**, relacionada con garantizar el pago de las sumas que no son objeto de reclamación porque el usuario ha realizado el pago total de las facturas generadas mensualmente, encontrándose al día en sus pagos, y por ende, tampoco se ajusta a derecho de no cobrar consumo mientras se encuentre en trámite la reclamación, siendo esta una solicitud arbitraria para la Empresa como prestador del servicio, porque el modelo del sistema general o totalizador, es Legal y se ha demostrado ampliamente que la matrícula 785162, corresponde a un cliente de este sistema de facturación y se ha ratificado la imposibilidad de medición con un micromedidor para las amplias zonas comunes que hacen parte de la CENTRAL MAYORISTA DE ALIMENTOS MERCASA P.H. y es falsa su afirmación sobre que el consumo, al decir que es calculado y no medido, porque se cuenta con el respectivo totalizador en la entrada de la P.H. del cual el representante legal tiene amplio conocimiento y usted también, pero pretende que el funcionario de la Empresa incurra en error y la SSPD, dando lugar a un posible fraude procesal, Por lo cual no se ajusta a Derecho su pretensión siendo arbitraria, porque no se puede dejar de cobrar un consumo debidamente registrado y facturado. Se adjunta fotografía del totalizador con la lectura registrada para el periodo en reclamo, así:

En referencia a los cortes del servicio realizados por la Empresa, se verifica en el Sistema de Información Comercial, y no se evidencia registro alguno de órdenes de Corte y Reconexión generados para el predio con Matricula **Nro. 785162,** no se han generado ordenes de corte por falta de pago.

Ahora bien, consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No.**785162**, para el periodo de **JUNIO de 2025** se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Consumo Mama	Consumo Hija	Diferencia	Consumo Facturado A.C	Observación
JUNIO	3719 m3	2722 m3	997 m3	1197 m3	Cobro por diferencia de lectura **997 m³** más **200 m³** pendientes del periodo de Marzo de 2025 = total **1197 m³** (Art. 146-Ley 142/94)

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la **matrícula No. 785162** respecto al período **JUNIO de 2025,** es **CORRECTO**, ya que la empresa facturó por **diferencia de lectura** más el consumo de agua acumulada pendiente de Marzo de 2025, por lo cual no serán objeto de reliquidación, alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994,** no existe una facturación adicional como afirma el señor Antonio Jose Patiño, sin fundamentos fácticos ni jurídicos, para el área común de MERCASA P.H.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 785162 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 30 DE JULIO 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. 272626-52 de 30 DE JULIO DE 2025.

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

Resolución No	**272626-52**
Fecha Resolución	30 DE JULIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	12 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUCERO DE JESUS BETANCURT LOPEZ
Matrícula No	1195015
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 4SEC-D 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. 5445574

Resolución No. 272626-52

DE: 30 DE JULIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272626 de 23 DE JULIO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE JULIO DE 2025 la señora LUCERO DE JESUS BETANCURT LOPEZ identificado con C.C. No. 25245897, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272626 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1195015 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 3 CS 4 , Barrio SEC-D CIUCAFE en el periodo facturado 2025-7.

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 JULIO DE 2025 en la que participó la señora Lucero de Jesús 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° P2115MMRAL144256AA el cual registra una lectura acumulada de 547 m3. "Se revisó instalaciones y, no existen fugas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1195015**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
julio	542 m3	520 m3	22 m3	22 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 **JULIO DE 2025,** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **22 m3, avanzó de (520 m3 a 542 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 **JULIO 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 LUCERO DE JESUS BETANCURT LOPEZ identificado con C.C. No. 25245897 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) LUCERO DE JESUS BETANCURT LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 CS 4 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: LUCERO DE JESUS BETANCURT LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1195015 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 30 DE JULIO 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. 272655-52 de 30 DE JULIO DE 2025.

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

Resolución No	**272655-52**
Fecha Resolución	30 DE JULIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	12 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	HENRY OSORIO FLOREZ
Matrícula No	19550416
Dirección para Notificación	CALLE 5 # 31- 48 MZ 1 CS 10EL BOSQUE

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. 5445572

Resolución No. 272655-52

DE: 30 DE JULIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272655 de 23 DE JULIO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE JULIO DE 2025 el señor HENRY OSORIO FLOREZ identificado con C.C. No. 10002746, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272655 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19550416 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: CALLE 5 # 31- 48 MZ 1 CS 10 CONJUNTO CERRADO MIRADOR DEL BOSQUE P.H, Barrio EL BOSQUE en los periodos facturados 2025-6,2025-7.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 24 DE JULIO DE 2025 en la que participó el señor Henry Osorio 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° H25VA265746 el cual registra una lectura acumulada de 22 m3. "Se revisó instalaciones y, no existen fugas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19550416**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
julio	17 m3	1 m3	16 m3	16 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Junio	1 m3	804 m3	1 m3	10 m3	consumo por promedio (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 Y JULIO 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 junio de 2025, el equipo de medida avanzó **(804 m3 a 1 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 1 m3, medidor recién cambiado no se obtuvo un periodo completo de facturación, por ende, se facturo consumo promedio acorde de 10 m3.
- para el periodo de julio de 2025, el equipo de medida avanzó **(1 m3 a 17 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 16 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 **JUNIO Y JULIO 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 HENRY OSORIO FLOREZ identificado con C.C. No. 10002746 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) HENRY OSORIO FLOREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 5 # 31- 48 MZ 1 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: HENRY OSORIO FLOREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19550416 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 30 DE JULIO 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. 272623-52 de 30 DE JULIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIO OROZCO VALLEJO** 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	**272623-52**
Fecha Resolución	30 DE JULIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	12 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIO OROZCO VALLEJO
Matrícula No	407312
Dirección para Notificación	MZ 8 LT 4JARDIN 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. 5445562

Resolución No. 272623-52

DE: 30 DE JULIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272623 de 23 DE JULIO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE JULIO DE 2025 el señor MARIO OROZCO VALLEJO identificado con C.C. No. 10075954, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 272623 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 407312 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ 8 LT 4 , Barrio JARDIN II en el periodo facturado 2025-7.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 24 DE JULIO DE 2025 en la que participó el señor Carlos Orozco 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° C16LA623503AA el cual registra una lectura acumulada de 1624 m3. "Se revisó instalaciones y, no existen fugas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **407312**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
julio	1613 m3	1609 m3	4 m3	4 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 **JULIO 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 **4 m3, avanzó de (1609 m3 a 1613 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 **JULIO 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 MARIO OROZCO VALLEJO identificado con C.C. No. 10075954 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) MARIO OROZCO VALLEJO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 8 LT 4 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: MARIO OROZCO VALLEJO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 407312 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 30 DE JULIO 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. 272663-52 de 30 DE JULIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GLORIA 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	**272663-52**
Fecha Resolución	30 DE JULIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	12 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	GLORIA LONDOÑO
Matrícula No	19632606
Dirección para Notificación	CR 15 # 34 - 20 PS 2VILLA MERY

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. 5449289

Resolución No. 272663-52

DE: 30 DE JULIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272663 de 24 DE JULIO 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 JULIO DE 2025 la señora GLORIA LONDOÑO identificado con C.C. No. 42068887, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272663 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19632606 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 15 # 34 - 20 PS 2 , Barrio VILLA MERY en el periodo facturado 2025-7.

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 28 DE JULIO DE 2025 en la que participó la señora Gloria Londoño 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° P2115MMRAL142155AA el cual registra una lectura acumulada de 267 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. **19632606***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	264 m3	259 m3	5 m3	5 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 **JULIO 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 **5 m3, avanzó de (259 m3 a 264 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 **JULIO 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 GLORIA LONDOÑO identificado con C.C. No. 42068887 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) GLORIA LONDOÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 34 - 20 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

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

total o parcial, ordenar a: GLORIA LONDOÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19632606 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 30 DE JULIO 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. 272679-52 de 30 DE JULIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALEJANDRO CASTAÑO** 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	**272679-52**
Fecha Resolución	30 DE JULIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	12 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	ALEJANDRO CASTAÑO
Matrícula No	119826
Dirección para Notificación	CL 13 # 8- 75 PS 2PARQUE LA LIBERTAD

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5449297

Resolución No. 272679-52

DE: 30 DE JULIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272679 de 24 DE JULIO 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 JULIO DE 2025 el señor ALEJANDRO CASTAÑO identificado con C.C. No. 1087990316, obrando en calidad de Poseedor presentó RECLAMO No. 272679 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 119826 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 13 # 8- 75 PS 2 , Barrio PARQUE LA LIBERTAD en los periodos facturados 2025-5,2025-6,2025-7.

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 JULIO DE 2025 en la que participó la señora Lucely Henao 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° P2015MMRAL131920AA el cual registra una lectura acumulada de 460 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas en buen estado, medidor registra consumo con llaves cerradas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **119826**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
julio	450 m3	430 m3	20 m3	20 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Junio	430 m3	421 m3	4 m3	4 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	421 m3	417 m3	4 m3	4 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **MAYO, JUNIO Y JULIO 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 **(417 m3 a 421 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 4 m3.
- para el periodo de junio de 2025, el equipo de medida avanzó **(421 m3 a 430**

m3), arrojando una diferencia de lectura de 4 m3.

- para el periodo de julio de 2025, el equipo de medida avanzó **(430 m3 a 450 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 20 m3, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Se evidencia que el equipo de medida registra consumo lento con la llave cerrada, por lo tanto, de requerirlo se le sugiere solicitar el servicio de geófono, el cual es un servicio adicional que tiene un costo aproximado de $ **110.000 pesos** o puede remitirse a un servicio particular, lo que le permitirá identificar el punto exacto de la fuga si la tuviera, para que proceda a su reparación**,** evitando con ello, se generen consumos adicionales por dicha situación.

Se 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, JUNIO Y JULIO 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 ALEJANDRO CASTAÑO identificado con C.C. No. 1087990316 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) ALEJANDRO CASTAÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 13 # 8- 75 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: ALEJANDRO CASTAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 119826 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 30 DE JULIO 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. 272667-52 de 30 DE JULIO DE 2025.

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

Resolución No	**272667-52**
Fecha Resolución	30 DE JULIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	12 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	HUGO MUÑOZ CASTRO
Matrícula No	19642662
Dirección para Notificación	CONJUNTO RESIDENCIAL CERRITOS HOME MZ 5 CS 12CERRITOS

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. 5449285

Resolución No. 272667-52

DE: 30 DE JULIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272667 de 24 DE JULIO 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 JULIO DE 2025 el señor HUGO MUÑOZ CASTRO identificado con C.C. No. 18505945, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272667 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19642662 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CONJUNTO RESIDENCIAL CERRITOS HOME MZ 5 CS 12 VIA CERRITOS - PEREIRA CONTIGUO SONESTA, Barrio CERRITOS 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 28 DE JULIO DE 2025 en la que participó la señora Miriam lema como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H23VA746798 el cual registra una lectura acumulada de 99 m3. "Se visita el predio y se encuentra el medidor registrando normal, se revisan las instalaciones y están buenas, sin anomalías".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19642662***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	82 m3	45 m3	37 m3	37 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 **37 m3, avanzó de (45 m3 a 82 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 HUGO MUÑOZ CASTRO identificado con C.C. No. 18505945 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) HUGO MUÑOZ CASTRO enviando citación a Dirección de Notificación:, CONJUNTO RESIDENCIAL CERRITOS HOME MZ 5 CS 12 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: HUGO MUÑOZ CASTRO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19642662 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 30 DE JULIO 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. 272687-52 de 30 DE JULIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GUILLERMO BEDOYA** 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	**272687-52**
Fecha Resolución	30 DE JULIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	12 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	GUILLERMO BEDOYA
Matrícula No	943316
Dirección para Notificación	MZ 16 CS 7VILLA DEL PRADO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5449293

Resolución No. 272687-52

DE: 30 DE JULIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272687 de 24 DE JULIO 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 JULIO DE 2025 el señor GUILLERMO BEDOYA identificado con C.C. No. 10104682, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272687 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 943316 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ 16 CS 7 , Barrio VILLA DEL PRADO en el periodo facturado 2025-7.

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 28 DE JULIO DE 2025 en la que participó el señor Guillermo Bedoya Rincón 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° P1915MMRSA113866AA el cual registra una lectura acumulada de 1146 m3. “Este medidor surte predio de 2 pisos, se reviso el 1 piso y no existen fugas, el 2 piso, no se pudo revisar, ya que, en el momento de la visita, se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y, este no registra”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **943316***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	1137 m3	1117 m3	20 m3	20 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 **JULIO 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 **20 m3, avanzó de (1117 m3 a 1137 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 **JULIO 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 GUILLERMO BEDOYA identificado con C.C. No. 10104682 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) GUILLERMO BEDOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 16 CS 7 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: GUILLERMO BEDOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 943316 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 30 DE JULIO 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. 272683-52 de 30 DE JULIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA MARIA CARDONA PEREZ** 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	**272683-52**
Fecha Resolución	30 DE JULIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	12 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	DIANA MARIA CARDONA PEREZ
Matrícula No	1902105
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 3SECTOR PARQUE INDUSTRIAL

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. 5449291

Resolución No. 272683-52

DE: 30 DE JULIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272683 de 24 DE JULIO 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 JULIO DE 2025 la señora DIANA MARIA CARDONA PEREZ identificado con C.C. No. 30353724, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 272683 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1902105 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 2 CS 3 CLL 64 B# 1-31, Barrio SECTOR PARQUE INDUSTRIAL en el periodo facturado 2025-7.

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 JULIO DE 2025 en la que participó la señora Diana María 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° H24VA098124 el cual registra una lectura acumulada de 179 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. **1902105**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	171 m3	142 m3	29 m3	29 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 **JULIO 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 **29 m3, avanzó de (142 m3 a 171 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 **JULIO 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 DIANA MARIA CARDONA PEREZ identificado con C.C. No. 30353724 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) DIANA MARIA CARDONA PEREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 2 CS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIANA MARIA CARDONA PEREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1902105 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 30 DE JULIO 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. 272747-52 de 30 DE JULIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ AIDA MORALES BETANCUR** 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	**272747-52**
Fecha Resolución	30 DE JULIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	12 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUZ AIDA MORALES BETANCUR
Matrícula No	1765098
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 3LOS 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. 5456705

Resolución No. 272747-52

DE: 30 DE JULIO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272747 de 28 DE JULIO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE JULIO DE 2025 la señora LUZ AIDA MORALES BETANCUR identificado con C.C. No. 42106451, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 272747 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1765098 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: MZ 4 CS 3 , Barrio LOS PARAISOS I en el periodo facturado 2025-7.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 30 DE JULIO DE 2025 en la que participó la señora LUZ AIDA MORALES como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL141599AA el cual registra una lectura acumulada de **534 m3*. Se visita el predio y se encuentra el medidor registrando normal, se hace lectura y se revisan las instalaciones y están buenas.*** 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 **JULIO 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 **38 m³**, en el periodo de Julio avanzó de **490 m³** a **528 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en la visita tecnica, así:

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUZ AIDA MORALES BETANCUR identificado con C.C. No. 42106451 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora LUZ AIDA MORALES BETANCUR enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 4 CS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ AIDA MORALES BETANCUR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1765098 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 30 DE JULIO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon