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. 22878-52 de 13 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUBEN DARIO 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:

Recurso No	**22878-52**
Fecha Resolución Recurso	13 DE AGOSTO DE 2025
RECLAMO	272301 de 16 DE JULIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	25 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	RUBEN DARIO HERNANDEZ
Identificación del Peticionario	10199194
Matrícula No.	507269
Dirección para Notificación	VIA LA.VIRGINIA NUEVO CAIMALIITO

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. 22878-52

DE: 13 DE AGOSTO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22878 DE 24 DE JULIO DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 272301 DE 3 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) RUBEN DARIO HERNANDEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10199194 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 272301-52 de 16 DE JULIO DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula No. 507269 Ciclo 16, ubicada en la dirección VIA LA.VIRGINIA Casa 12 (CAIMALITO LA LOMA), Barrio NUEVO CAIMALIITO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-5, 2025-6 2025-4, 2025-7

Que el recurrente por escrito presentado el día 24 DE JULIO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que no tuvo conocimiento del trabajo realizado, ni del valor de la obra, y tampoco se realizó en su predio, solicita que la Empresa verifique el proceedimiento realizado y retire el cobro a la matrícula 507269 , al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

La decisión que se revisa por vía de reposición corresponde específicamente al cobro realizado por la Empresa por haber ejecutado la orden de trabajo 5033548, por la cual se efectuó reparación de la acometida de acueducto y se liquido el cobro para la matrícula 507269 correspondiente al inmueble ubicado en la VIA LA.VIRGINIA Casa 12 (CAIMALITO LA LOMA)
,
Con el fin de dar respuesta oportuna a la recurrente, se efectuó análisis de la orden de trabajo ejecutada en marzo de 2025, por personal del Departamento de Acueducto y al verificar la orden, se concluyó que efectivamente no se brindaron las garantias al usuario, de conocer el procedimiento a realizar y el valor de la obra, e igualmente se observa que la orden presenta inconsistencias, Se adjunta la orden de trabajo

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

RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO

310 - RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION

CLASE - SUBCLASE : MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXION

INFORMACIÓN DEL USUARIO

DIRECCIÓN: LA LOMA CASA 12 CAIMALITO - LA CARBONERA | TELÉFONO: | NÚMERO:
DIRECCIÓN DE AYUDA: | MARCA:
USUARIO: GRUPO FUGAS | MATRÍCULA: 0 507269 | LECTURA:
FECHA DE SOLICITUD: 27/03/2025 8:50:11 a. m. | FECHA ATENDIDA: 31-03-25 | HORA: 09:32 am pm | CLASE:
COBRO A USUARIO: SI ? X NO ?, Por qué? | Geofono: | Compresor: | DIÁMETRO:

OBSERVACIONES RADICACIÓN

viene de la solicitud : - VISITADO GRUPO DE FUGAS DAÑO CAIMALITO LA LOMA CASA 12 -

CÓDIGOS DE COSTO DIRECTO

TIPO DE VÍA	L1= 0 a 1 m	L2= >1 a 2 m	L3=>2 a 3 m	L4 > 3 m
EN ZONA VERDE	1580300197	1580300198	1580300199	1580300181 X
EN PAVIMENTO	1580300200	1580300201	1580300202	1580300182
EN ANDÉN SIN ACABADO	1580300203	1580300204	1580300205	1580300183
EN CALZADA SIN PAVIMENTAR	1580300206	1580300207	1580300208	1580300184
PERFORACION TOPO MISIL				1570301015

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

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

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

DATOS D: NÚMERO: | MARCA: | LECTURA: | CLASE: | DIÁMETRO:

ESTICKE: Reparación Manguera

CER: Yo Luis Enrique RO cc 10.09.116, Aguas y Aguas de Pereira, en ejercic presente orden de trabajo No 503 ___ El usuario no se encontraba pre satisfacción de la orden de trabajo des ___ El usuario se niega a firmar la ord

USUARIO	INSTALADOR	S
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre: Luis Enrique	Nombre:
CC:		

OBSERVACIONES INSTALACIÓN

Daño conexión manguera Ro zonal 8vh

CENTRAL DE OPERACIONES FACTURADA

Datos Radicación

Predio 507269 | Número

Proceso RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION | Clase MANTENIMIENTO CORRECTIVO
Fecha radicación 27/03/2025 8:50:11 a. | Vence 16/04/2025 | Solicitante AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Observaciones VISITADO GRUPO DE FUGAS DAÑO CAIMALITO LA LOMA CASA 12

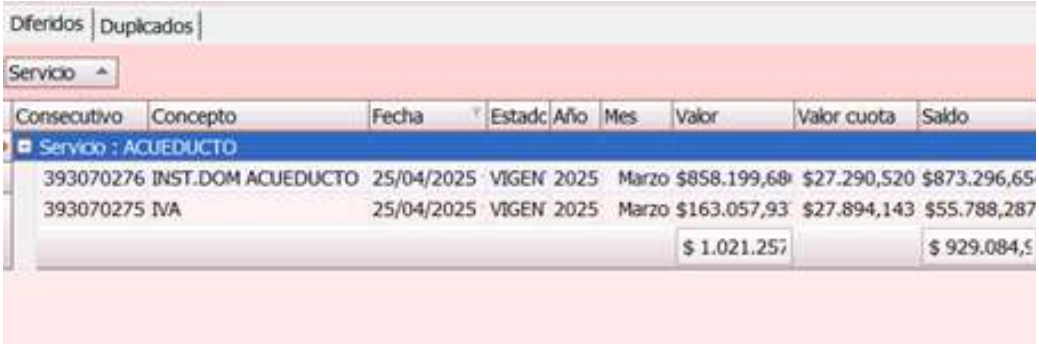
Recursos tarea: (1001) COBROS CON IVA Nro. radicación: 5033548

Recurso	Nombre	Valor	Vr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuesto	% IVA	Valor IVA	Valor Total
1270200	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100	3.985,80	0,003	1,00	20,00	797,16	19,00	908,76	5.691,72
1270300	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	3.274,05	0,002	1,00	20,00	654,81	19,00	746,48	4.675,34
1270307	UNION PF + AUD DE 1/2	5.836,35	0,004	1,00	20,00	1.167,27	19,00	1.330,69	8.334,31
1580300	Acometida de acueducto en zona verde	702.070,20	0,493	1,00	20,00	140.414,04	19,00	160.072,01	1.002.556,25

VALOR TOTAL DE LA ORDEN DE TRABAJO 1.021.257,62

Con el fin de atender la solicitud de la recurrente, se verificó con el Equipo del Departamento de Servicio Al Cliente, y se constató que este trabajo no fue realizado en la acometida de este predio por lo tanto el cobro realizado a la matrícula 507269 mediante cumplidos N° 393070276 y 393070275, es indebido, y debe ser anulado por parte del Grupo de Cartera y Facturación, *en aplicación del artículo 148 de la Ley 142 de 1994 y* el artículo 1° de la Resolución número CRA 294 de 2004, modificada por la **RESOLUCIÓN CRA 659 DE 2013.**

El suscriptor debe asumir el costo de los trabajos realizados en su acometida, en este caso particular se evidencia, que se presentó error en el cobro del trabajo realizado, a la matrícula equivocada, por lo tanto, **se debe anular el cobro y se reliquidan a favor del recurrente, las 4 cuotas liquidadas mediante cumplidos N°** 393070276 y 393070275**, equivalentes a $109.162 por la instalación y $111.576,56 por el IVA ($27.290*4 y $27.894.14*4)**



Diferidos | Duplicados

Servicio

Consecutivo	Concepto	Fecha	Estadc	Año	Mes	Valor	Valor cuota	Saldo
Servicio : ACUEDUCTO								
393070276	INST.DOM ACUEDUCTO	25/04/2025	VIGEN	2025	Marzo	$858.199,68	$27.290,520	$873.296,65
393070275	IVA	25/04/2025	VIGEN	2025	Marzo	$163.057,93	$27.894,143	$55.788,287
						$ 1.021.257		$ 929.084,5

El Departamento de Cartera y facturación anulará los saldos de los cumplidos 393070276 y 393070275, mediante solicitud 5490209.

Radicación BPM

Archivo · Consultar · Reportes · Imprimir · Firma Digital

Predio 507269 Número

Proceso 321 OT PQR

Clase 18 DIFERIDOS Y OTRO COBROS

Area COMISIONES PQR Núm. ref Tipo solicitante Otros Id Solicitante

Responsable TODOS

Solicitante AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

Fecha 13/08/2025 10:56:48 a. m. Vence 3/09/2025

Usuario learagon LUZ EMILCE ARAGON

Observaciones POR EVIDENCIAR INCONSISTENCIA EN LA EJECUCION DE LA ORDEN DE TRABAJO, NO SE BRINDARON LAS DEBIDAS GARANTIAS AL USUARIO, Y EL TRAB
EN ESTA ACOMETIDA, SE SOLICITA ANULAR SALDOS DE LOS CUMPLIDOS N° 393070276 Y 393070275. SE RELIQUIDAN LAS 4 CUOTAS COBRADAS. RE

Tarea actual 211 (321) CARTERA

Autoriza Tratamiento de Datos: Si No

Estado

Prioridad NORMAL

% Ejecución 0,00

Radicado Web

Observaciones | Ejecutar siguiente tarea | Seguimiento | Ver Proceso | Anexos

En consecuencia, se REVOCA la decisión inicial, Quedando resuelto el recurso de reposición, y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido

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 INSTALACIONES DOMICILIARIAS DE ACUEDUCTO .

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:

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

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

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

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

***1.2. Identificación de los cobros no autorizados y recálculo del cobro.** Los cobros no autorizados pueden ser identificados entre otros, por la entidad de vigilancia y control en desarrollo de sus funciones o por la persona prestadora del servicio, en uno y otro caso ya sea de oficio o por petición en interés general.*

Una vez constatado que se han realizado cobros no autorizados, la persona prestadora del servicio recalculará de oficio o por orden de la entidad de vigilancia y control, el valor correcto que debió haberse cobrado, con el propósito de corregirlo en la totalidad de las facturas afectadas, por el período en que se haya presentado el cobro no autorizado, quedando obligada a ajustar la tarifa a la normatividad y regulación vigentes si este fue el origen del cobro y hacer el ajuste en la facturación.

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 **-220739** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebaj
INST.DOM ACUEDUCTO	2025-7	462	0	0	0	109162	-10
IVA	2025-7	462	0	0	0	111577	-11

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 RUBEN DARIO HERNANDEZ en contra de la Resolución No. 272301-52 de 16 DE JULIO DE 2025, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 507269 la suma de **-220739**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

ARTICULO TERCERO. Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al señor RUBEN DARIO HERNANDEZ, 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.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 13 DE AGOSTO DE 2025

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 272645-52 de 13 DE AGOSTO 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	**272645-52**
Fecha Resolución	13 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	25 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	19609348
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424VILLA VERDE

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. 272645-52

DE: 13 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272645 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 (la) señor(a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686, obrando en calidad de mandatario del **CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE P.H.,** presentó RECLAMO No. 272645 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19609348 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CL 37 B # 36 - 05 AREA COMUN - TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO., en el periodo facturado .2025-7 es **pertinente aclarar que ha solicitado por más de tres oportunidades la instalación de micromedición para el área común de este Conjunto, y la empresa le ha dado respuestas por medio de las decisiones administrativas: Reclamo 262886-52 del día 9 de Mayo de 2024, Recurso 21954-52 del día 20 de Mayo de 2024, Reclamo 265023 del 3 de septiembre de 2024, Recurso 22178 del 10 de octubre de 2024, Resolución 272040 del 11 de julio de 2025 y recurso de reposición N° 22879.**

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 revisión de las pretensiones, encontrando que el señor Antonio José, de manera reiterada y de siendo temerario, al buscar el error del funcionario de la Empresa y de la Superintendencia de Servicios Públicos, lo cual puede dar lugar al FRAUDE PROCESAL de su parte, al haber obtenido respuesta por los mismos hechos, pero de manera reiterativa, presenta nuevamente oficio 13425MAC1670P, pretendiendo lo siguiente:

13425MAC1670P
23-07-2025

Señores:
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA ESP
E. S. D.

RECLAMO CONTRA FACTURACIÓN POR "CÁLCULO DEL CONSUMO" (SIN MEDICIÓN)

CONJUNTO CERRADO TORRES DE VILLA VERDE - PROPIEDAD HORIZONTAL
MATRÍCULA No. 19609348

Por mandato del suscriptor y/o usuario según los documentos adjuntos (ANEXOS 1 y 2, autorización y certificado de representante legal), presento esta petición conforme a los hechos y fundamento legal expuestos.

PRETENSIONES (LO QUE SE SOLICITA)

1. Instalar medición individual para determinar el consumo de agua en áreas comunes por diferencia de sus lecturas.
2. Declarar pérdida del derecho al precio del consumo por no medición y devolver la totalidad del consumo cobrado y pagado con el "sistema multiusuarios" (sin medición).
3. Reexpedir la factura actual 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 matrícula de referencia.

Con el fin de dar una respuesta a las pretensiones planteadas por el peticionario 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, y por lo tanto, se le reitera las respuestas generadas en las decisiones administrativas 262886-52 del día 9 de Mayo de 2024, Recurso 21954-52 del día 20 de Mayo de 2024, Resolución 265023 del 3 de septiembre de 2024, Recurso 22178 del 10 de octubre de 2024, Resolución 272040 del 11 de julio de 2025 y recurso de reposición N° 22879.

En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula **No.** 19609348 de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matricula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del CONJUNTO CERRADOTORRES DE VILLA VERDE, 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 TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO, se tiene muy claro que este siendo propiedad horizontal, fue diseñada con una sola acometida de acueducto, y se les suministra el agua unidades independientes, por medio de una extensa red local que no es posible medir con medición individual, atraviesa varios mt lineales dentro de la P.H. para abastecer conjunto cerrado, portería, piscina, área común etc. Se adjunta fotografía área TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO, la red local que recorre esta edificación, no es una red ubicada en zona pública, sino dentro del complejo urbanístico que integra el conjunto cerrado y es de propiedad del suscriptor de la matrícula 19609348, **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 en la cual se ratificó la imposibilidad de medición individual del área común y fotografía área de la edificación de TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO. propiedad privada, con portería para el acceso, y que actualmente tiene instalado el totalizador 15BE103544

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

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

Solicitud _____ matricula 19609348

Hora de iniciación de visita

Dirección del inmueble sic Cll 37B # 36-05 Torres de Villa Verde.

uso

Nombre de quien atiende la visita Victor alfonso Muñoz Navarro

Calidad del que atiende: Mantenimiento

Nombre del administrador Mauricio Arias

Correo electrónico conjuntotorresdevillaverde@gmail.com

Teléfono 3207364 - 3108083794

Ficha catastral

Número de empleados de las áreas comunes

DATOS DEL MACROMEDIDOR

Tiene sistema totalizador Si [ ] No [ ]

No Macromedidor 15BE103544 Marca _____ Lectura 26512

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

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

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

Estado

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

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

Con fuga [ ] Frenado [ ] Otro _____

Ubicación Caja [X] Carcamo [ ] Rejilla [ ]

Gabinete [ ] Enterrado en tierra [ ] otro _____

DATOS DE INSTALACIÒN DEL ACUEDUCTO

Fuente de abastecimiento Red local o distribuciòn [X] Fuente Alterna [ ]

Fuente Alterna de abastecimiento

Aguas lluvias [ ] Capacidad del Tanque _____

Pozo o Algibe [ ] Resolución corporaciòn autònoma _____ Año _____

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

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

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

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

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

Llaves por fuera de la medición ☐ Conexión fuera de la medición ☐ Foto ☐

Tanques por fuera de la Mediciòn: ☐

Observaciones: Todos los puntos de las Areas comunes le Registran al mismo medidor.

SISTEMAS ESPECIALES (RED CONTRA INCENDIO Y OTROS)

Seamesas	SI ☐	NO ☐		Hidrantes	SI ☐	NO ☐	
Medidos	Si ☐	No ☐		Medidos	Si ☐	No ☐	
Aire acondicionado	Si ☐	No ☐					

Victor Alfonso Muñoz — Nombre de quien atiende la visita

Alex Vallejo. — Nombre del funcionario que hace la visita

Mantenimiento — Calidad de quien atiende la visita

Cargo

Hora de finalizaciòn de la visita

CONCLUSIÓN TÉCNICA DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE PROPIEDADES HORIZONTALES

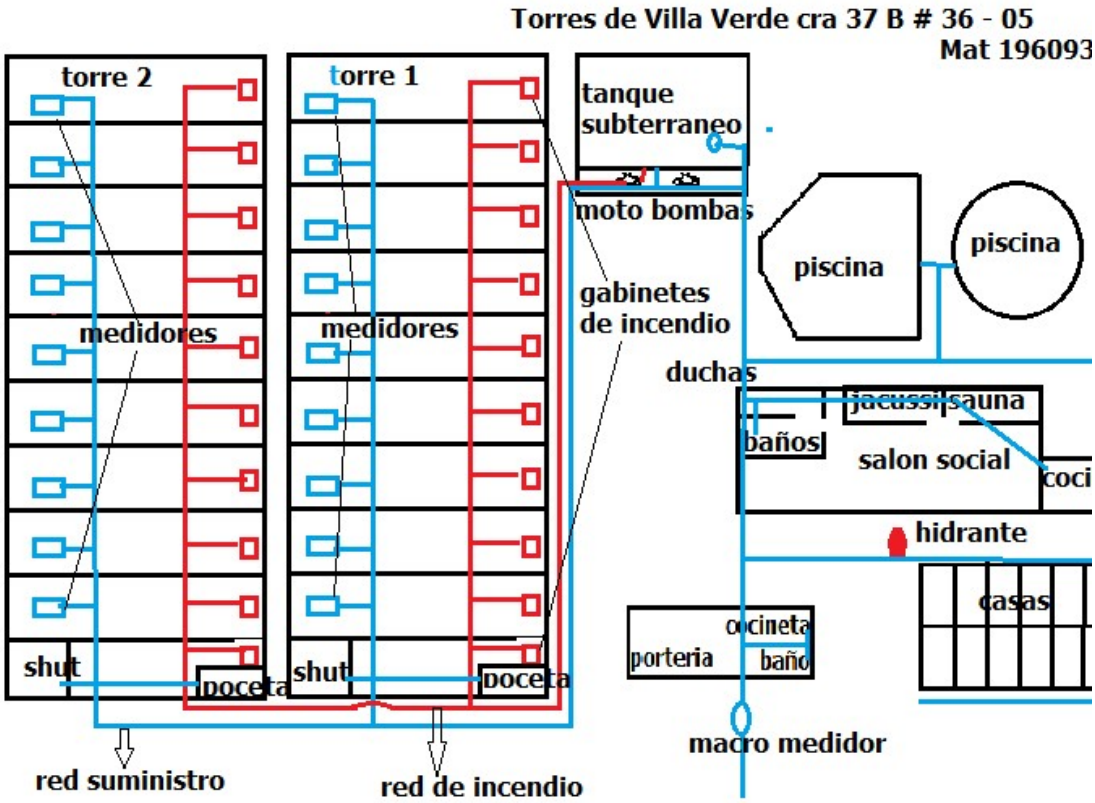
No.			
1.	**Número de entradas del servicio de acueducto:**	**Matrícula de áreas comunes**	19609348
2.	**Puntos de circulación y suministro visibles para las áreas comunes de la P.H.**		
3.	**Puntos de circulación no visibles hidráulicos para áreas comunes de la P.H**	**Descripción:** Red Interna, diámetro, longitud, material, vida u tuberia de 2' es de 265 mts e y la tuberia de 1/2 para las. a es de 650 mts.	
4.	**Punto de circulación y suministro de agua existentes antes de los medidores individuales de las Unidade** **Clasificación:**		
	Descripción	Longitud de red de acometida de cada UP en metros lineales medida desde la derivación de de la P.H Cada UP. esta a. 3.5 mts de distancia. aproximadamente, es de. 650 mt. de tuberia	
		Cantidad total aproximada de longitud de redes de acometida de UP antes de medidores indi La suma de todas las UP. entre. las casas y torres. es de. 650 mts. de tuberia. aproximada	
		Longitud de red hidráulica existente entre la red interna y la derivación a tanques de reserva su y/o aéreos (Capacidad y registros de mantenimiento). El predio cuenta con un tanque. sobtenan con una capacidad. tentativa. de 30 mt3. aproxim La longitud. de la red. es de. 265 mts de aproximadamente.	
5.	**Circulación de red contra incendios de la P.H**		**Si** / **No**
	Descripción	Número de Hidrantes, Diámetro de la red, Mantenimiento, evidencias, material fotográfico. se encuentran. 20 Gabinetes contra incendios y un	
		Red de agua cruda: pruebas de cloro en sitio- suministro con agua de pozo- pruebas de labor	
		Resultado:	
		La red contra incendios se encuentra conectada a la red interna de la P.H Se encuentra conectado. al tanque sobtenaneo	

SGS CO14/5755
SGS CO14/5754
Sede
PB
Edific
Carrera 10
Cent
Pe
www.aguas
NIT

Plano Hidráulico, realizado con ocasión de las inspecciones técnicas para

comprobar la distribución interna de acueducto, la cual se abastece de la única acometida de acueducto que ingresa al Conjunto y de allí se alimentan las 199 cuentas hijas, los tanques de reserva, las redes locales, portería, zonas húmedas y la red de incendios, a la entrada de la acometida está instalado el macromedidor, es decir el totalizador de Conjunto con el cual se garantiza la medición total que se le entrega a la propiedad horizontal.

Se adjunta plano conjunto residencial TORRES DE VILLA VERDE:



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 TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO, la cual tiene un diametró de 1/2", y las 199 matriculas 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 199 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 TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO 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 TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO , es un cliente del sistema general o totalizador, y el equipo de medida 15BE103544, cumple función de totalizador.

Este Departamento, **RATIFICA** que el servicio prestado es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR donde la matricula **196093348,** 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 TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO, 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.

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 3.

Nos permitimos precisar que la empresa no accede a esta solicitud porque no se ajusta a derecho su pretensión de no cobrar consumo mientras se encuentre en trámite la reclamación, solicitud arbitraria para un prestador, porque nada exime a la Empresa para no liquidar consumos, mientras se encuentre en tramite una reclamación, más cuando su pretensión es ilegal, por lo cual la Empresa continuara prestando el servicio y cobrando el consumo de acuerdo al excedente que resulte, para el área común, el cual no es calculado, sino debidamente medido con un totalizador, cumpliendo la legislación vigente, y no acceder a su pretensión, no se incurre en ningún SAP, como usted quisiera que se le configure, de manera arbitraria, igualmente se le informa que la Empresa no genera ordenes de corte a los inmuebles que se encuentran en tramite de reclamación y recursos, pero el usuario puede solicitar en el centro de servicios la expedición de las facturas con las sumas que no son objeto de reclamación, no se iniciara gestión de cobranza de los periodos pendientes en reclamación.

No se accede a la solicitud de reexpedir factura sin sumas en reclamación, porque la forma de medición del área común del TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO, con el sistema general o totalizador es correcto

La pretensión es 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 **19609348**, 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 TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO. 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 tambien, pero pretende que el funcionario de la Empresa incurra en error y la SSPD, dando lugar a un posible fraude procesal, no se puede dejar de cobrar un consumo debidamente registrado y facturado.

Mientras se encuentra en trámite la reclamación, No se genera orden de suspensión del servicio, pero se podrá iniciar proceso prejurídico, si supera las 5 facturas en mora, igualmente, por este reclamo, se procede a revisar el cobro del consumo del período de julio de 2025, el cual se facturó asi:

Períodos 2025	**Consumo Mama**	**Consumo Hija**	**Diferencia**	**Consumo Facturado A.C**	**Observación**
JULIO	**1642 m3**	**1547 m3**	**95 m3**	**95 m3**	Cobro por diferencia de lectura, excedente al descontar el consumo de las hijas al consumo del totalizador (Art.146-Ley 142/94)

El consumo facturado al área común en el periodo de julio de 2025, es correcto, se dio aplicación al artículo 146 de la Ley 146 de 1994.

Aunado a todo lo anterior, este Departamento concluye **que NO ES PROCEDENTE el reclamo instaurado por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO**, porque la forma de determinar el consumo del área común con base en el registro del totalizador es correcto y los puntos 1, 2 y 3 referentes a la legalidad de la medición y la claridad del consumo facturado quedan desvirtuados, porque la Empresa realiza el cobro del consumo a este predio cumpliendo la normatividad vigente establecida en el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 y el contrato de condiciones uniformes, y la SSPD se ha pronunciado sobre la forma de determinar el consumo de los clientes del sistema general y totalizador, y ha determinado que la forma de hacerlo en la Empresa es correcto y el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO ya tiene conocimiento de esta información, sin embargo insiste en considerar que los totalizadores son ilegales, generando falsas ilusiones o expectativas a los representantes legales de las Propiedades Horizontales, porque la SSPD, en múltiples decisiones ha confirmado el sistema de facturación del sistema general o totalizador, este predio no es un cliente multiusuario, cuenta con la debida medición total del Conjunto por medio del totalizador y las 199 unidades independientes cuentan medición individual, por lo cual, no se ajusta a Derecho su pretensión de declarar la perdida del derecho al precio del consumo, porque si esta medido el consumo del área común, por lo tanto, no se accede a la devolución del consumo facturado.

En cuanto a sus frases temerarias, de pretender que la Empresa le acceda a sus pretensiones de so pena de incurrir en SAP, se le aclara que este Departamento, de manera clara,precisa y de fondo, ha dado respuesta a cada una de sus pretensiones, las cuales son reiterativas, pero no se

acceden a ninguna por no ajustarse a Derecho, porque el sistema de facturación aplicado es correcto.

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."

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

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

EL DECRETO 1077 DE 2015, consagra:

ARTÍCULO 2.3.1.1.1.

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

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

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

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 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) 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. 19609348 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, equivale como mínimo la suma de $250.000, a la fecha presenta un saldo pendiente por pagar mayor a diez millones de pesos, los aterior 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 13 DE AGOSTO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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. 272648-52 de 13 DE AGOSTO 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	**272648-52**
Fecha Resolución	13 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	25 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	89375
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424SANTA CLARA DE LA

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. 272648-52

DE: 13 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272648 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 ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272648 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 89375 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CL 89 # 29- 86 A.COMUN. Barrio SANTA CLARA DE LAS VILLAS 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, análisis y calificación)

Así las cosas, y en atención a su escrito 13125MAC1706P radicado en la Empresa, es pertinente precisar lo solicitado:

PRETENSIONES (LO QUE SE SOLICITA)

1. Instalar medición individual para determinar el consumo de agua en áreas comunes por diferencia de sus lecturas.
2. Declarar pérdida del derecho al precio del consumo por no medición y devolver la totalidad del consumo cobrado y pagado con el "sistema multiusuarios" (sin medición).
3. Proporcionar la relación del consumo individual facturado a todos y cada uno de los bienes privados que integran la copropiedad.
4. Reexpedir la factura 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 no generar orden de suspensión o corte del servicio y no iniciar, adelantar o proseguir gestión de cobranza.

Con el fin de dar una respuesta a las pretensiones planteadas por el peticionario 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:

Para iniciar, se observa que el señor Antonio José es reiterativo, y actúa como mandatario del representante legal del Conjunto Residencial SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H., señor Julián Alberto Pérez Rondón, presentando un certificado con fecha de expedición del

04/04/2025, documento que superaba los 30 días de expedición a la fecha de presentación del reclamo N° 272648 del 23 de Julio de 2025 con Radicado Web Nro. 14888, 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 26/05/2024, de manera amplia y suficiente, el cual no especifica las facturas que desea reclamar o los períodos de la inconformidad, para nosotros no está debidamente legitimado para reclamar sobre el período de facturación, objeto de análisis del reclamo 272648, para el predio o matrícula N° **89375**.

En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula **No. 89375** de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matricula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del **Conjunto Residencial SANTA CLARA DE LAS VILLAS** P.H.**.** , el cual cuenta con 213 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.S 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, 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.

Cabe resaltar que la Empresa no realiza estudios técnicos sobre ese particular, puesto que lo que determina ese sistema es la distribución hidráulica y sanitaria que realiza el diseñador y constructor de la copropiedad quien debe tener el respectivo estudio, de acuerdo a la disponibilidad del servicio que le concedió la Empresa a la constructora y al certificado del recibido de las redes hidrosanitarias para poder ser usuarios del servicio que la Empresa les suministra tanto de acueducto como de alcantarillado, y por lo tanto, los copropietarios de este Conjunto, cuando adquirieron sus viviendas con servicios, ya contaban con el contrato de prestación de acuerdo a las condiciones técnicas que establece el RAS, y fue la Constructora del Conjunto Residencial SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H. quien les entregó a la Administración del respectivo inmueble, la matrícula del área común con las cuentas hijas que corresponden a las unidades independientes que integran el Edificio, por lo tanto, el señor Antonio José, puede recurrir a la Constructora para que lo ilustren respecto a la aprobación del proyecto hidrosanitario, y no pretender que la Empresa le expida constancias y declaraciones que no nos corresponden, lo cual lo hace buscando el error del prestador frente a la información requerida, desconociendo la normatividad vigente para los usuarios del sistema general o totalizador, como es el Conjunto Residencial ***SANTA CLARA DE LAS VILLAS ,*** *por lo cual no se accede a su solicitud.*

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

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

Se adjunta la revisión técnica realizada por el Departamento de Control de Perdidas no Técnicas, donde se inspeccionó el CONJUNTO RESIDENCIAL SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H. y se determina que existe imposibilidad técnica para la medición individual de las instalaciones hidráulicas del área común, como son redes locales que recorre todo el conjunto, tanque de reserva, red de incendios, zonas húmedas y portería.

04

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

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

Solicitud _____ matricula 89375

Hora de iniciación de visita

Dirección del inmueble sic Cll 89 # 29-86 A Comun

uso Santa clara de las Villas

Nombre de quien atiende la visita Miguel Burgarro - 11 Años

Calidad del que atiende: Coordinador de Mantenimiento

Nombre del administrador William Arondy

Correo electrónico warondy@gmail.com

Teléfono

Ficha catastral

Número de empleados de las áreas comunes

DATOS DEL MACROMEDIDOR

Tiene sistema totalizador Si [X] No [ ]

No Macromedidor 15BF106244 Marca Irron Lectura 83216

Clase B [ ] C [ ] R160 [ ] Otro

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

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

Estado

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

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

Con fuga [ ] Frenado [ ] Otro Funcionando

Ubicación Caja [ ] Carcamo [ ] Rejilla [ ]

Gabinete [ ] Enterrado en tierra [ ] otro

DATOS DE INSTALACIÒN DEL ACUEDUCTO

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

Fuente Alterna de abastecimiento

Aguas lluvias [ ] Capacidad del Tanque

Pozo o Algibe [ ] Resolución corporación autònoma Año

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

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

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

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

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

Estado de la acometida Buena [ ] Regular [ ] Mala [ ] Suspendida [ ]

Diametro 2''

No visible [ ] Valvula de cheque Si [ ] No [X]

Ubicación Carcamo [ ] Rejilla [ ] Tierra [ ] Pared [ ]

Gabinete [ ] Pavimento anden [X] Pavimento via [ ]

Antejardìn [ ]

Material Galvanizada [ ] Pealp [ ] Polietileno [ ] PF [ ]

Caja Si [X] No [ ] Tapa Si [X] No [ ]

La tapas de los macromedidores tiene cajilla de visualizaciòn para el conjunto Si [ ] No [X]

Llave de paso Normal [X] Antifraude [ ] Mal estado [ ]

Fugas imperceptible Si [ ] No [ ] ubicaciòn _____

Fugas perceptible Si [ ] No [ ] ubicaciòn _____

CONFORMACIÒN HIDRAULICA DEL AREA COMÚN

Tanques de almacenamiento Subterraneo [ ] Cantidad [ ] Capacidad _____

Elevado [ ] Cantidad [ ] Capacidad _____

Periodicidad de lavado _____

Cantidad de lavamanos [9] Sistema Ahorrador [ ] Sistema tradicional [ ]

Llave de shuts Basuras [1] Cantidad Regaderas [ ] Cantidad Duchas [2] Sauna [1] Jacuzi [1]

Turco [2] Piscina [1] Poceta [ ] Cantidad de llaves alternas [5]

Unidad sanitaria [9] Salon social [1] Cocineta [1] Gimnasio [1]

Cantidad de predios que se abastecen del area comùn: 2 aproximadamente

Otro El predio no cuenta con tanque subterraneo

Observaciones: _____

ANOMALIAS

Sello de seguridad manipulado [ ] Brazalete manipulado [ ]

Tapa soldada [ ] Medidor manipulado [ ] Se abastece del vecino [ ]

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

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

Llaves por fuera de la medición ☐ Conexión fuera de la medición ☐ Foto ☐

Tanques por fuera de la Medición: ☐

Observaciones: Todos las puntos miden en el Bloco

SISTEMAS ESPECIALES (RED CONTRA INCENDIO Y OTROS)

Seamesas	SI	☐	NO	☒	Hidrantes	SI ☒	NO ☐
Medidos	Si	☐	No	☒	Medidos	Si ☒	No ☐
Aire acondicionado			Si	☐	No	☐	

Miguel Benjumea
Nombre de quien atiende la visita

Mario Molina
Nombre del funcionario que hace la visita

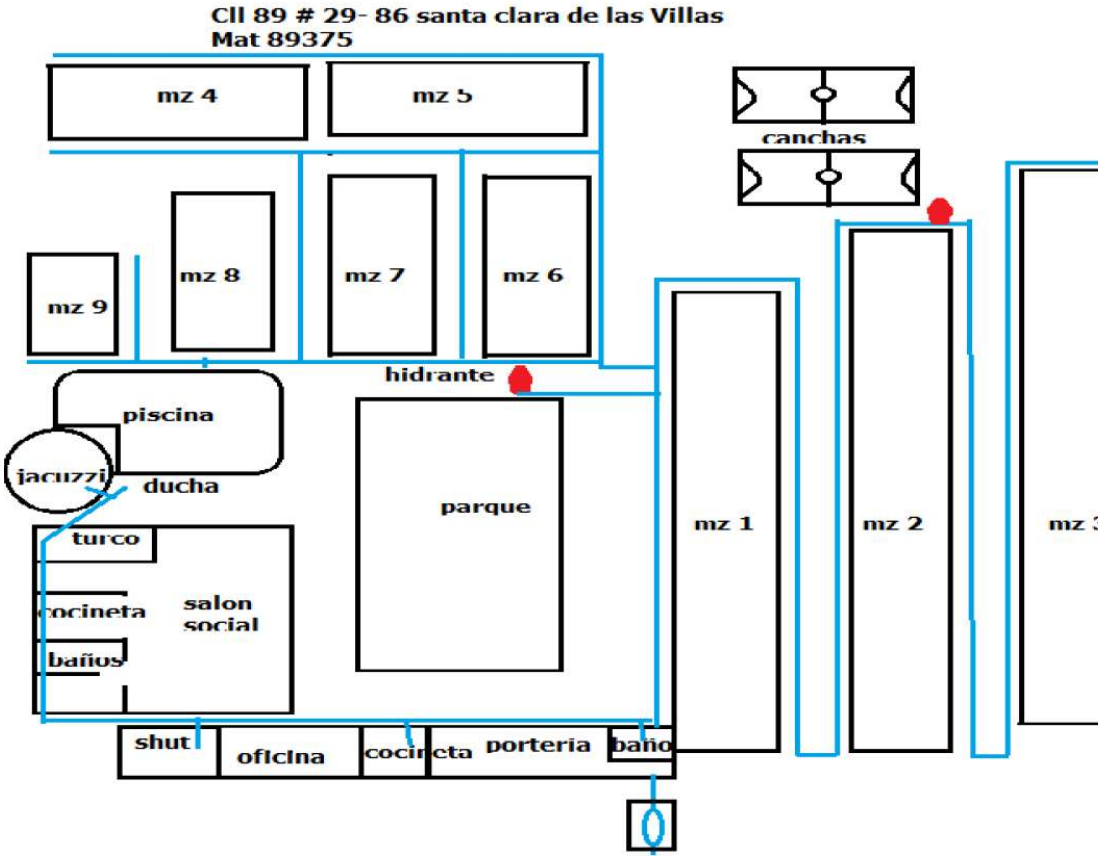
Mantenimiento
Calidad de quien atiende la visita

Cargo

Hora de finalización de la visita

SANTACLARA DE LA VILLA
RECIBIDO

aguas de Pereira
Responsables del futuro



Punto 3: En cuanto a proporcionar la relación del consumo individual fracturado a cada uno de los bienes individuales, 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: No se accede a la solicitud de reexpedir factura sin las sumas en reclamación, porque la forma de medición del área común del CONJUNTO RESIDENCIAL SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H., con el sistema general o totalizador es correcta.

No se accede a la solicitud de suspender la facturación generada al área común por el registro de los consumo en el totalizador, porque su cobro es correcto porque solo así se puede determinar el consumo del área común, al existir imposibilidad técnica para medir el consumo de las redes locales, zonas húmedas, tanques de reserva, salón social y portería, con fundamento en la normatividad vigente mientras se encuentra en trámite la reclamación, No se genera orden de suspensión del servicio.

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al área común del Conjunto Residencial SANTA CLARA DE LAS VILAS con matrícula No. **89375**, se ha facturado en el periodo de Julio de 2025 de la siguiente manera:

Períodos 2025	Consumo Mama	Consumo Hija	Diferencia	Consumo Facturado A.C	Observación

Julio	4000 m3	2932 m3	1068 m3	450 m3	Cobro por promedio, por FUGA INTERNA (Art. 146 y 149 -Ley 142/94)

En el periodo de Julio de 2025 de 1068 m3 que correspondía facturar al A.C se facturó consumo promedio de 450 m3 por evidenciarse fuga interna, se le recomienda realizar las reparaciones en el menor tiempo posible.

Aunado a todo lo anterior, este Departamento concluye **que NO ES PROCEDENTE el reclamo instaurado por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, porque la forma de determinar el consumo del área común con base en el registro del totalizador es correcto y los puntos 1, 2 y 4 referentes a la legalidad de la medición y la claridad del consumo facturado quedan desvirtuados, porque la Empresa realiza el cobro del consumo a este predio cumpliendo la normatividad vigente establecida en el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 y el contrato de condiciones uniformes, y la SSPD se ha pronunciado sobre la forma de determinar el consumo de los clientes del sistema general y totalizador, y ha determinado que la forma de hacerlo en la Empresa es correcto y el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO ya tiene conocimiento de esta información, sin embargo insiste en considerar que los totalizadores son ilegales, generando falsas ilusiones o expectativas a los representantes legales de las Propiedades Horizontales, porque la SSPD, en múltiples decisiones ha confirmado el sistema de facturación del sistema general o totalizador, este predio no es un cliente multiusuario, cuenta con la debida medición total del Conjunto por medio del totalizador y las 213 unidades independientes cuentan medición individual, por lo cual, no se ajusta a Derecho su pretensión de declarar la pérdida del derecho al precio del consumo, porque si esta medido el consumo del área común, por lo tanto, no se accede a la devolución del consumo facturado.**

En cuanto a sus frases temerarias, de pretender que la Empresa le acceda a sus pretensiones de so pena de incurrir en SAP, se le aclara que este Departamento, de manera clara,precisa y de fondo, ha dado respuesta a cada una de sus pretensiones, las cuales son reiterativas, pero no se acceden a ninguna por no ajustarse a Derecho, porque el sistema de facturación aplicado es correcto.

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."

En lo que respecta al pago del servicio de las áreas comunes me permito informarle que da aplicación a lo regulado por el parágrafo único del artículo 32 de la Ley 675 de 2001, mediante la cual se expide el régimen de propiedad horizontal que a la letra dice:

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

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686 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) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 89375 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se 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 13 DE AGOSTO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 272649-52 de 13 DE AGOSTO 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	**272649-52**
Fecha Resolución	13 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	25 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	1846708
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424GALICIA

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. 272649-52

DE: 13 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272649 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 (la) señor(a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686, obrando en calidad de mandatario del representante legal del EDIFICIO PORTAL DEL CAMPO TORRE A P.H, presentó RECLAMO No. 272649 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1846708 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CL 150 # 15 B - 65 AREA COMUN EDIFICIO PORTAL DEL CAMPO TORRE A, Barrio GALICIA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-7, es **pertinente aclarar que es la tercera vez, que pretende la instalación de micromedición para el área común de este Edificio, y la empresa le ha dado respuestas por medio de las decisiones administrativas N° 267124-52 del 28/02/2024, recurso 21862-52 del 01/04/2024, 265035-52 del 12/08/2024.**

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 revisión de las pretensiones, encontrando que el señor Antonio José, de manera reiterada y de siendo temerario, al buscar el error del funcionario de la Empresa y de la Superintendencia de Servicios Públicos, lo cual puede dar lugar al FRAUDE PROCESAL de su parte, al haber obtenido respuesta por los mismos hechos, pero de manera reiterativa, presenta nuevamente oficio 13225MAC1670P, pretendiendo lo siguiente:

13225MAC1670P
23-07-2025

Señores:
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA ESP
E. S. D.

RECLAMO CONTRA FACTURACIÓN CON "CÁLCULO DEL CONSUMO" (SIN MEDICIÓN)

CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES PORTAL DEL CAMPO - PROPIEDAD HORIZONTAL
MATRÍCULA No. 1846708

Por mandato del suscriptor y/o usuario según los documentos adjuntos (ANEXOS 1 y 2, autorización y certificado de representante legal), presento esta petición conforme a los hechos y fundamento legal expuestos.

PRETENSIONES (LO QUE SE SOLICITA)

1. Instalar medición individual para determinar el consumo de agua en áreas comunes por diferencia de sus lecturas.
2. Declarar pérdida del derecho al precio del consumo por no medición y devolver la totalidad del consumo cobrado y pagado con el "sistema multiusuarios" (sin medición).
3. Proporcionar la relación del consumo individual facturado a todos y cada uno de los bienes privados que integran la copropiedad.
4. Reexpedir la factura 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 no generar orden de suspensión o corte del servicio y no iniciar, adelantar o proseguir gestión de cobranza.

Con el fin de dar una respuesta a las pretensiones planteadas por el peticionario 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, y por lo tanto, se le reitera las respuestas generadas en las decisiones administrativas N° 267124-52 del 28/02/2024, recurso 21862-52 del 01/04/2024, 265035-52 del 12/08/2024.

*En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula **No. 184708,** de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matricula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del edificio PORTAL DEL CAMPO, el cual cuenta con 64 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, 2 y 3.

Para iniciar, es importante para la Empresa aclarar que:

<u>El Sistema General o totalizador</u>

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 casa) la diferencia entre ambas (MAMÁ E HIJA) da como resultado el consumo de las ÁREAS COMUNES, resultado que incluye el consumo de los medidores que puedan estar frenados, servicios directos o fugas, sistema de facturación de orden legal y especial,

acorde con lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, avalado por la Comisión de Regulación de Agua Potable en la revisión de legalidad del mencionado contrato.

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

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

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

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

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

*Cabe resaltar que la Empresa no realiza estudios técnicos sobre ese particular, puesto que lo que determina ese sistema es la distribución hidráulica y sanitaria que realiza el diseñador y constructor de la copropiedad quien debe tener el respectivo estudio, de acuerdo a la disponibilidad del servicio que le concedió la Empresa a la constructora y al certificado del recibido de las redes hidrosanitarias para poder ser usuarios del servicio que la Empresa les suministra tanto de acueducto como de alcantarillado, y por lo tanto, los copropietarios de este Conjunto, cuando adquirieron sus viviendas con servicios, ya contaban con el contrato de prestación de acuerdo a las condiciones técnicas que establece el RAS, y fue la Constructora del Edificio PORTAL DEL CAMPO P.H. quien les entregó a la Administración del respectivo inmueble, la matrícula del área común con las cuentas hijas que corresponden a las unidades independientes que integran el Edificio, por lo tanto, el señor Antonio José, puede recurrir a la Constructora para que lo ilustren respecto a la aprobación del proyecto hidrosanitario, y no pretender que la Empresa le expida constancias y declaraciones que no nos corresponden, lo cual lo hace buscando el error del prestador frente a la información requerida, desconociendo la normatividad vigente para los usuarios del sistema general o totalizador, como es el **EDIFICIO PORTAL DEL CAMPO,** por lo cual no se accede a su solicitud.*

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 al entrada de la acometida principal, llamado totalizador.

La Empresa, en el transcurso del año realizó inspección técnica al EDIFICIO PORTAL DEL CAMPO, y nuevamente comprueba y determina que las condiciones técnicas de las redes hidráulicas del Edifico PORTAL DEL CAMPO. no permiten medición individual de las redes de las áreas comunes, como son las redes locales, es decir existe imposibilidad técnica para medición individual del área común. (se anexa al final de esta resolución y al expediente).

*En cuanto a la solicitud de no cobro del Totalizador, es importante indicarle al mandatario que el predio con matrícula **No. 1846708,** hace parte del SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR, y es responsabilidad del usuario cubrir los costos del cambio del mismo, de igual manera el predio cuenta con imposibilidad técnica, la cual, se anexa a la presente resolución.*

En cuanto a la solicitud del consumo de las cuentas hijas, pretensión número 3, se le informa 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 la administración debe solicitar a los copropietarios la información que requiera sobre el mismos, o el representante legal, debidamente legitimado, puede solicitar mensualmente en reporte del consumos de las hijas con un asesor comercial o en el Departamento de Facturación y Cartera.

*Adicionalmente, es importante para la Empresa, aclarar que es deber de los usuarios el mantenimiento de las acometidas y medidores, **donde los costos de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios**, de tal manera, que el **Macromedidor o Totalizador** se utiliza para la medición de los consumos de las áreas comunes que integran la P.H., por ello, l**a responsabilidad de asumir los costos de la instalación pertenecen al propietario del inmueble, usuario o suscriptor del servicio**, lo anterior, en concordancia con la **Ley 142 de 1994, Artículo 135: De la propiedad de las conexiones domiciliarias: "**La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de **quien los hubiere pagado**, si no fueren inmuebles por adhesión."*

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

Se adjunta la revisión técnica realizada por el Departamento de Control de Perdidas no Técnicas, donde se inspeccionó el EDIFICIO PORTAL DEL CAMPO. y se determina que existe imposibilidad técnica para la medición individual de las instalaciones hidráulicas del área común, como son redes locales que recorre todo el edificio, tanque de reserva, red de incendios, zonas húmedas y portería.

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

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

Solicitud: 261724 matricula: 1846708
Hora de iniciación de visita:
Dirección del inmueble sic: cll 150 # 15B -65 Torres del campo.
uso: residencial
Nombre de quien atiende la visita: Alberto Morales.
Calidad del que atiende: Administrador
Nombre del administrador: Alberto Morales
Correo electrónico: admon.torredelcampo@gmail.com
Teléfono: 310 213 8649
Ficha catastral:
Número de empleados de las áreas comunes: 6.

DATOS DEL MACROMEDIDOR

Tiene sistema totalizador Si [X] No [ ]

No Macromedidor 115BE103543 Marca Itron Lectura 57356

Clase B [ ] C [ ] R160 [X] Otro

Diámetro 1/2 [ ] 3/4 [ ] 1" [ ] 1 1/2" [ ]
2" [X] 3" [ ] 4" [ ] 6" [ ]

Estado

Buen estado [X] Dañado [ ] Tapado [ ] Directo [ ]
Invertido [ ] Medio lado [ ] Inundado [ ] No tiene [ ]
Con fuga [ ] Frenado [ ] Otro

Ubicación Caja [X] Carcamo [ ] Rejilla [ ]
Gabinete [ ] Enterrado en tierra [ ] otro

DATOS DE INSTALACIÓN DEL ACUEDUCTO

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

Fuente Alterna de abastecimiento No tiene ninguna

Aguas lluvias [ ] Capacidad del Tanque
Pozo o Algibe [ ] Resolución corporación autónoma Año
Rehuso del agua [ ] Lo surte otro acueducto [ ] Nombre

Diametro de la acometida 1/2 [ ] 3/4 [ ] 1" [ ] 1 1/2" [ ]
2" [ ] 3" [ ] 4" [ ] 6" [ ]

Sede A
PBX
Edificio
Carrera 10 N
Centro
Ve

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

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

Estado de la acometida Buena [X] Regular [ ] Mala [ ] Suspendida [ ]

No visible [ ] Valvula de cheque Si [ ] No [ ]

Ubicación Carcamo [ ] Rejilla [ ] Tierra [ ] Pared [ ]

Gabinete [ ] Pavimento anden [X] Pavimento via [ ]

Antejardin [ ]

Material Galvanizada [ ] Pealp [ ] Polietileno [ ] PF [ ] PVC X

Caja Si [X] No [ ] Tapa Si [X] No [ ]

La tapas de los macromedidores tiene cajilla de visualizaciòn para el conjunto Si [ ] No [X]

Llave de paso Normal [X] Antifraude [ ] Mal estado [ ]

Fugas imperceptible Si [ ] No [X] ubicaciòn _____

Fugas perceptible Si [ ] No [X] ubicaciòn _____

CONFORMACIÒN HIDRAULICA DEL AREA COMÚN

Tanques de almacenamiento Subterraneo [X] Cantidad [2] Capacidad 90 m³ c/u

Elevado [ ] Cantidad [ ] Capacidad _____

Periodicidad de lavado Cada 6 meses

Cantidad de lavamanos [4] Sistema Ahorrador [ ] Sistema tradicional [X]

Llave de shuts Basuras [1] Cantidad Regaderas [0] Cantidad Duchas [1] Sauna [1] Jacuzi [0]

Turco [0] Piscina [1] Poceta [0] Cantidad de llaves alternas [0]

Unidad sanitaria [4] Salon social [1] Cocineta [1] Gimnasio [0]

Cantidad de predios que se abastecen del area comùn: 64 aptos.

Otro _____

Observaciones: el macromedidor alimenta tanques y se bombea.

ANOMALIAS

Sello de seguridad manipulado [NO] Brazalete manipulado [NO]

Tapa soldada [NO] Medidor manipulado [NO] Se abastece del vecino [NO]

Sede A
PBX
Edificio
Carrera 10 N
Centro
Ve

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

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

Llaves por fuera de la medición [no] Conexión fuera de la medición [no] Foto [✓]

Tanques por fuera de la Mediciòn: [no]

Observaciones: no existen.

SISTEMAS ESPECIALES (RED CONTRA INCENDIO Y OTROS)

Seamesas SI [ ] NO [ ] Hidrantes SI [X] 1 NO [ ]

Medidos Si [ ] No [ ] Medidos Si [ ] No [ ]

Aire acondicionado Si [ ] No [X] mangueras 9d piso con gabinete

Alberto Morales
Nombre de quien atiende la visita

Daniel Guisales
Nombre del funcionario que hace la visita

Administrador
Calidad de quien atiende la visita

Obrero.
Cargo

Hora de finalizaciòn de la visita

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

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

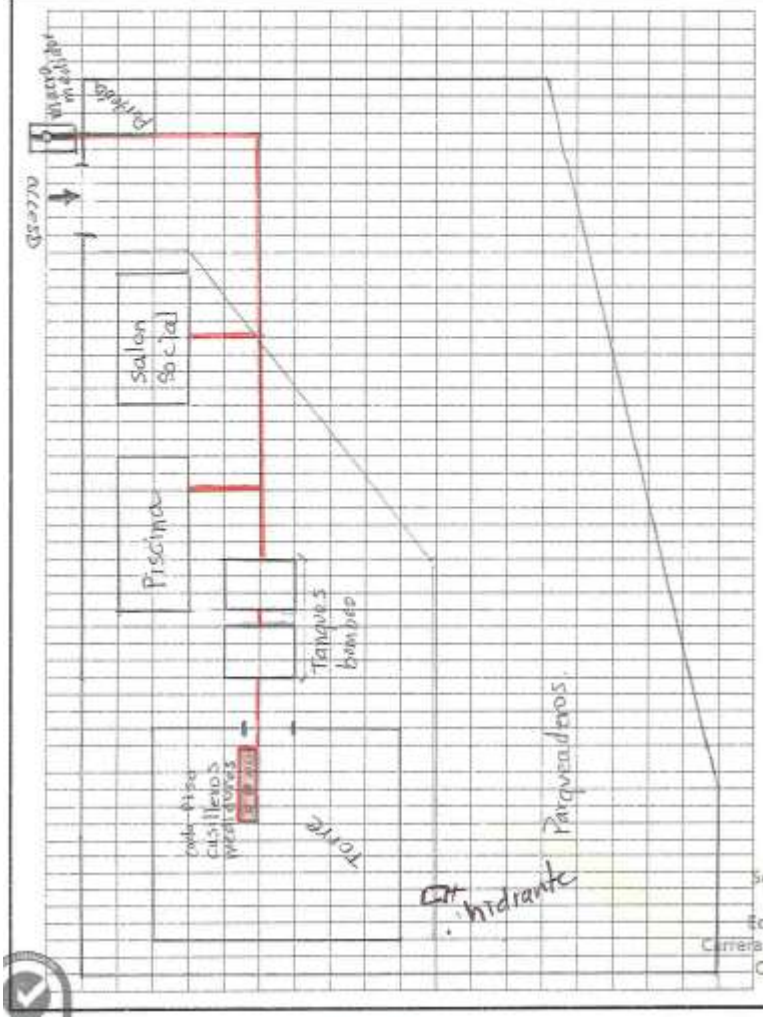
Distancia aproximada de tubería 50 m aprox.

Observaciones:

1 Existen planos hidráulicos de la P.H. Si [ ] No [Y]

2 Los planos hidráulicos concuerdan con los elaborados a mano alzada. Si [ ] No [ ]

PLANO A MANO ALZADA DE APROXIMACIÓN DE LA COMPOSICIÓN DEL SISTEMA HIDRÁULICO DE LA P.H



M No.	CONCLUSIÓN TÉCNICA DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE PROPIEDADES HORIZONTALES		
1.	**Número de entradas del servicio de acueducto:** 64	**Matrícula de áreas comunes** 184 6708	
2.	**Puntos de circulación y suministro visibles para las áreas comunes de la P.H.**		
3.	**Puntos de circulación no visibles hidráulicos para áreas comunes de la P.H**	**Descripción:** Red Interna, diámetro, longitud, material, vida útil de la Red.	
		red 2" ϕ, 50 m aprox., PVC vida aprox 20 años	
4.	**Punto de circulación y suministro de agua existentes antes de los medidores individuales de las Unidades Privadas**		
	Clasificación:		
	Descripción	Longitud de red de acometida de cada UP en metros lineales medida desde la derivación de la red interna de la P.H	
		10 m aprox.	
		Cantidad total aproximada de longitud de redes de acometida de UP antes de medidores individuales.	
		640 m aprox.	
		Longitud de red hidráulica existente entre la red interna y la derivación a tanques de reserva subterráneos y/o aéreos (Capacidad y registros de mantenimiento).	
		45 m aprox.	
5.	**Circulación de red contra incendios de la P.H**	**Si** X	**No**
	Descripción	Número de Hidrantes, Diámetro de la red, Mantenimiento, evidencias, material fotográfico.	
		1 hidrante, 8 mangueras en casilleros	
		Red de agua cruda: pruebas de cloro en sitio- suministro con agua de pozo- pruebas de laboratorio	
		Resultado: N.A	
		La red contra incendios se encuentra conectada a la red interna de la P.H	
		Si	

Sede Administrativa
PBX: 606 315 13 00
Edificio Torre Central
Carrera 10 N° 17-55 piso 1
Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia

		En caso de que la red contra incendios no se encuentre conectada a la red interna de la P.H. indicar a que sistema de abastecimiento corresponde, efectuar y evidenciar pruebas. Resultado: N. A

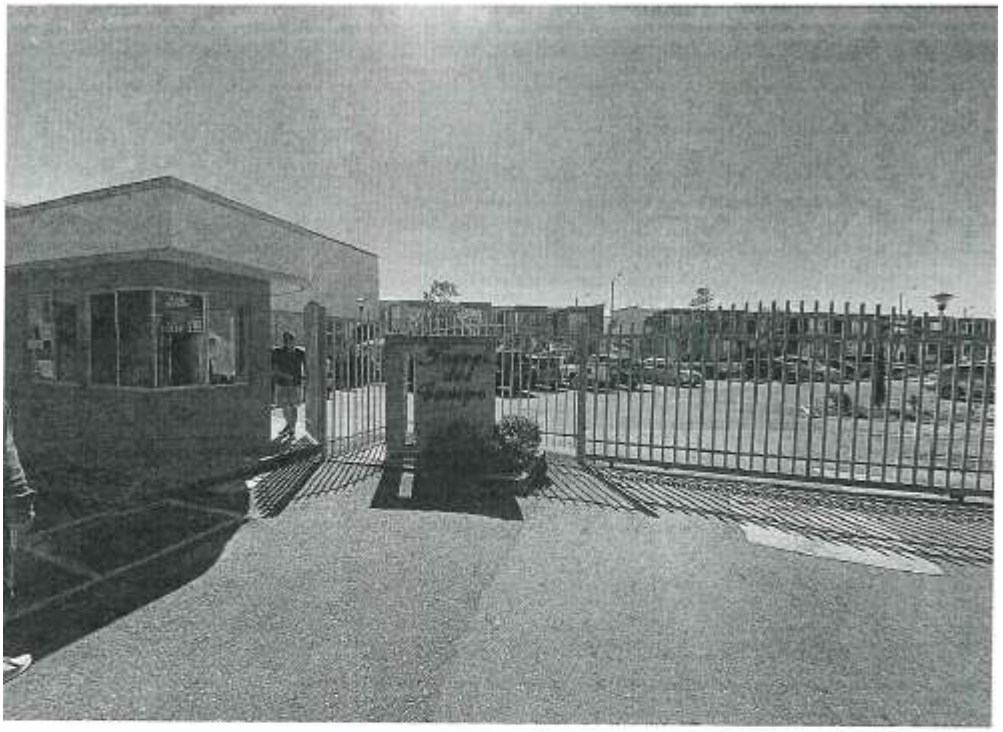
		Si	No
6.	La conexión de acueducto en el punto de instalación de los micromedidores cumple con los parámetros técnicos del código nacional de fontanería y el RAS 330 de 2017.	X	
7.	Las conexiones de acueducto (acometidas de las UP), ¿fueron ejecutadas por la Empresa?		X
8.	La Empresa ejecutó interventoría en la construcción de estas conexiones de acometidas:		X

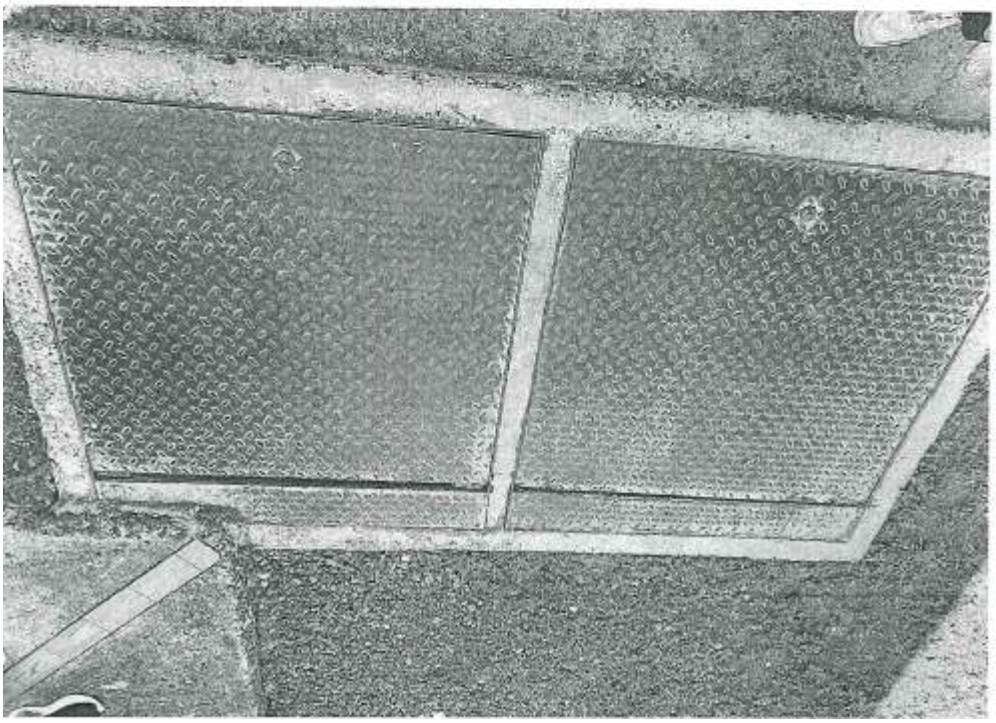
10.	Conclusiones generales	**POSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL O NO DE ÁREAS COMUNES**	**Respuesta:** No es viable la medición individual de area comun
		Observaciones adicionales: -No hay posibilidad de trasladar los 64 medidores hijas al exterior del conjunto. -el administrador, manifiesta que al cerrar el macro para hacer una reparación quedaron unas casas del conjunto del lado sin agua aparentemente pueden estar alimentadas por la torre.	

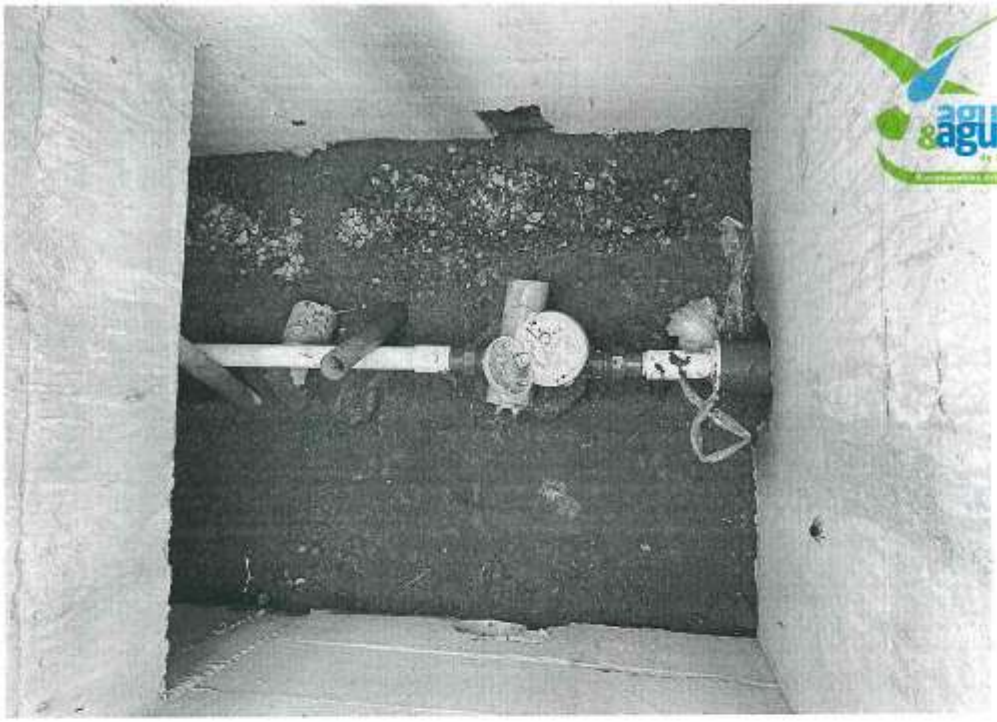
Nombre de quien atendió la visita: Alberto Morales C.C: 19.252.531 Entidad: Portal de Campestre

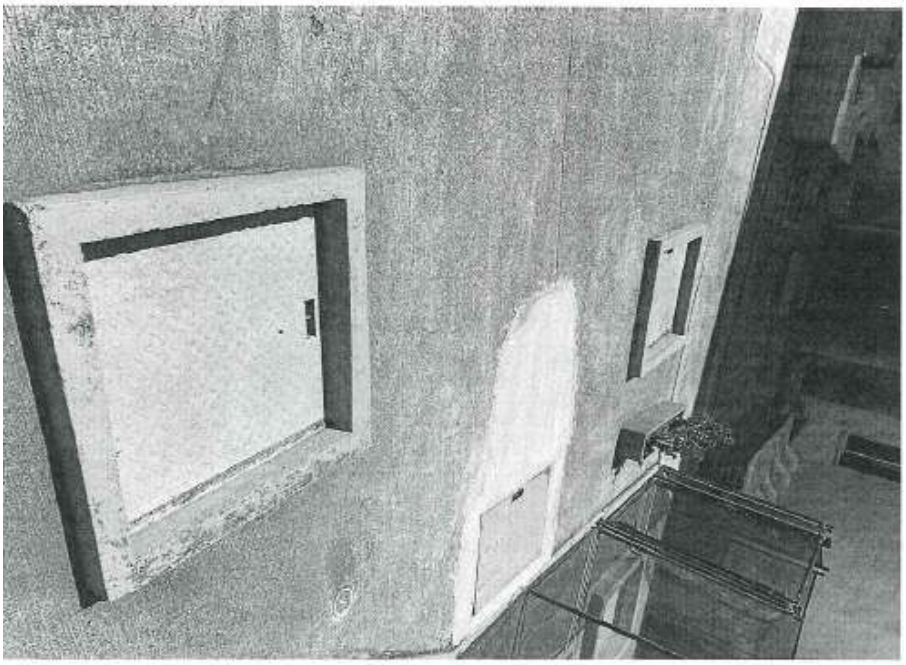
Fecha: Nombre del Supervisor

Sede Administrativa
PBX: 606 315 13 00
Edificio Central
Carrera 10 N° 17-55 piso 1
Centro
Ventanilla Única
Pereira, Colombia









Punto 4.

No se accede a la solicitud de reexpedir factura si sumas en reclamación, porque la forma de medición del área común del EDIFICIO PORTAL DEL CAMPO TORRE A P.H., con el sistema general o totalizador es correcta.

No se accede a la solicitud de suspender la facturación generada al área común por el registro de los consumo en el totalizador, porque su cobro es correcto porque solo así se puede determinar el consumo del área común, al existir imposibilidad técnica para medir el consumo de las redes locales, tanques de reserva, salón social y portería, con fundamento en la normatividad vigente

mientras se encuentra en trámite la reclamación, No se genera orden de suspensión del servicio, pero se podrá iniciar proceso prejurídico, por presentar a la fecha mora de 28 facturas sin cancelar, por valor total de $32.760.170, e igualmente, por este reclamo, se procede a revisar el cobro del consumo del período de julio de 2025, el cual se facturó asi:

Período	Consumo Mama	Consumo Hijas	Diferencia	Consumo Facturado al A.C	Ob
Julio	475 m3	446 m3	29 m3	137 m3	Con prom últimos (que el t pre inconsi registro (Art. 14

El consumo facturado al área común en el periodo de julio de 2025, es correcto, se dio aplicación al artículo 146 de la Ley 146 de 1994.

Aunado a todo lo anterior, este Departamento concluye **que NO ES PROCEDENTE el reclamo instaurado por el señor ANTONIO JOSE** LOPEZ PATIÑO, porque la forma de determinar el consumo del área común con base en el registro del totalizador es correcto y los puntos 1, 2 y 4 referentes a la legalidad de la medición y la claridad del consumo facturado quedan desvirtuados, porque la Empresa realiza el cobro del consumo a este predio cumpliendo la normatividad vigente establecida en el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 y el contrato de condiciones uniformes, y la SSPD se ha pronunciado sobre la forma de determinar el consumo de los clientes del sistema general y totalizador, y ha determinado que la forma de hacerlo en la Empresa es correcto y el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO ya tiene conocimiento de esta información, sin embargo insiste en considerar que los totalizadores son ilegales, generando falsas ilusiones o expectativas a los representantes legales de las Propiedades Horizontales, porque la SSPD, en múltiples decisiones ha confirmado el sistema de facturación del sistema general o totalizador, este predio no es un cliente multiusuario, cuenta con la debida medición total del Edificio por medio del totalizador y las 64 unidades independientes cuentan medición individual, por lo cual, no se ajusta a Derecho su pretensión de declarar la perdida del derecho al precio del consumo, porque si esta medido el consumo del área común, por lo tanto, no se accede a la devolución del consumo facturado.

En cuanto a sus frases temerarias, de pretender que la Empresa le acceda a sus pretensiones de so pena de incurrir en SAP, se le aclara que este Departamento, de manera clara,precisa y de fondo, ha dado respuesta a cada una de sus pretensiones, las cuales son reiterativas, pero no se acceden a ninguna por no ajustarse a Derecho, porque el sistema de facturación aplicado es correcto.

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."

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

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

EL DECRETO 1077 DE 2015, consagra:

ARTÍCULO 2.3.1.1.1.

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

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

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

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

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

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 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) 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. 1846708 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 **$5.196.000, (**saldo actual $32.760.170**)** correspondiente a 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 evidencia que no realiza pagos a favor de este Edificio desde el 26/09/2025.

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 13 DE AGOSTO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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. 272665-52 de 13 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARYURI BALLECILLA PALACIO** 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	**272665-52**
Fecha Resolución	13 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	25 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARYURI BALLECILLA PALACIO
Matrícula No	19562677
Dirección para Notificación	CR 1 # 24 - 16SAN JORGE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5449954

Resolución No. 272665-52

DE: 13 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272665 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 (la) señor(a) MARYURI BALLECILLA PALACIO identificado con C.C. No. 42156838, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272665 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19562677 Ciclo: 3 ubicada en:CR 1 # 24 - 16 CR 1 N 24-16 BAJOS, Barrio SAN JORGE en el (los) periodo(s) facturados(s) 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE JULIO DE 2025 en la que participó el(la) señor(a) Juan David Arboleda como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA50720AA el cual registra una lectura acumulada de 1460 m3. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, medidor no registra consumo con llaves cerradas, se observa que al no poder reportar el consumo de junio por estar el medidor encerrado, se liquido consumo promedio.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa facturó consumo promedio **de 12 m3, en el periodo de junio de 2025** por la imposibilidad técnica de determinar el consumo, y en el período de JULIO DE 2025 , se reportó la lectura correcta, y el Grupo de Previa a la facturación, liquidó la diferencia total la cual fue de **17 m3**, desconociendo que era una lectura acumulada de dos periodos de facturación, (1452-1435 =17 m3)., lo cual se origina por responsabilidad del usuario, al estar el medidor encerrado, lo cual impide que el lector acceda al punto de la medición.

Lecturas | Medidor P1415MMRSA50720

Año	Mes	nActiv	Lect A	Lect Ante	Consumo	Promec	Tipo	Fec de lect	Observación	Causal
2025	Julio	1	1452	1435	17	11	V	10/07/2025	SIN OBSERVACION	SIN ANOMALIA
2025	Junio	1	1435	1435	12	12	V	11/06/2025	CERRADO NO HAY LLAVES	EL MEDIDOR NO SE PUEDE LEER
2025	Junio	2	1435	1435	12	12	V	11/06/2025	MEDIDOR CON REJA	NO HAY ACCESO AL PUNTO DE MED
2025	Mayo	1	1435	1424	11	12	V	11/05/2025	SIN OBSERVACION	SIN ANOMALIA
2025	Abril	1	1424	1414	10	11	V	10/04/2025	SIN OBSERVACION	SIN ANOMALIA

El consumo se factura con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "*La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario*."

En consecuencia, este Departamento procede a modificar el consumo de los periodos de JUNIO Y JULIO DE 2025, a 8 y 9 m3, quedando así facturados los 17 m3 que avanzó el medidor entre junio y julio, acreditándose así el valor de los 12 m3 facturados de más.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-44248** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-6	476	8	12	17239	25858	-8619
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-7	476	0	0	0	-4	4
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-6	476	8	12	-6620	-9930	3310
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-6	476	8	12	-8604	-12907	4302
AJUSTE A LA DECENA	2025-7	476	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-6	476	0	0	-4	0	-4
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-7	476	9	13	-9680	-13982	4302
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-7	476	9	13	-7447	-10757	3310
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-6	476	8	12	22407	33611	-11204
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-7	476	9	17	25208	47615	-22407
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-7	476	9	17	19394	36632	-17239

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."*

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARYURI BALLECILLA PALACIO identificado con C.C. No. 42156838 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) MARYURI BALLECILLA PALACIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 1 # 24 - 16 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARYURI BALLECILLA PALACIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19562677 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 13 DE AGOSTO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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. 272681-52 de 13 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FERNANDO FRANCO RODAS** 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	**272681-52**
Fecha Resolución	13 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	25 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	FERNANDO FRANCO RODAS
Matrícula No	19642303
Dirección para Notificación	CR 11 # 50 - 41 APTO 1 BMARAYA

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. 5449938

Resolución No. 272681-52

DE: 13 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272681 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 (la) señor(a) FERNANDO FRANCO RODAS identificado con C.C. No. 10001468, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272681 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19642303 Ciclo: 5 ubicada en:CR 11 # 50 - 41 APTO 1 B , Barrio MARAYA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-5,2025-6,2025-7,2025-4 *INCONFORME CON EL COBRO DE LAS FACTURAS DE ABRIL-MAYO-JUNIO-JULIO-- EL PREDIO PERMANECE SOLO DURANTE EL DIA Y MANFIESTA QUE ES MUCHO CONSUMO FACTURADO --- SOLICTA REVISION.*

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE JULIO DE 2025 en la que participó el(la) señor(a) Samanta Castaño como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H24VA194938 el cual registra una lectura acumulada de 158 m3. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor no registra consumo con llaves cerradas, la usuaria manifestó que existió una fuga en la tubería en la parte externa la cual fue imperceptible, imposible de mirar, por la pared lateral externa.

Se adjunta acta de la revisión:

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION TECNICA

ATENCION AL CLIENTE

Visita No.: 1

I. INFORMACION GENERAL

Radicado No: 272681
Visita No: 5449938
Fecha De Atencion: 28/07/2025, 12:51:34 PM
Nombre del Usuario: FERNANDO FRANCO RODAS
Matricula: 19642303
Direccion: CR 11 # 50 - 41 APTO 1 B
Barrio: MARAYA
Clase de Uso del Predio: RESID -EST 6 - ALTO
No Medidor: H24VA194938
Lectura Actual: 158

DATOS VISITA.

II. CARACTERISTICAS DEL INMUEBLE

Clase de Servicio: RESIDENCIAL
Actividad Economica: VIVIENDA FAMILIAR
Estado Ocupacion: Predio Ocupado
SERVICIOS CON QUE CUENTA EL PREDIO
Acueducto Prestado Por La Empresa: SI
Alcantarillado Prestado Por La Empresa: SI
No. Personas que Ocupan el Inmueble: 4
Hace Cuanto Tiempo: 0 - 6 meses

III. ESTADO DEL EQUIPO DE MEDIDA

No Medidor: H24VA194938
Lectura Actual: 159
Estado Medidor: Buen Estado
Funcionamiento: Funcionando
ESTADO DEL MEDIDOR

IV. ESTADO DE LAS INSTALACIONES HIDRAULICAS. BUEN ESTADO (SI/NO)

Lavamanos
Llave Terminal Lavamanos: SI
Lavaplatos
Llave Terminal Lavaplatos: SI
Ducha
Llave Terminal Ducha: SI
Tanque De Reserva
Flotador: SI
Tanque Lavadero
Llave Terminal Tanque Lavadero: SI
Tanque de Sanitario
Agua Stop: SI
Tanque Con Rebose o Fuga: NO
Instalaciones Internas

Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor no registra consumo con llaves cerradas.
Usuaria dice que existio una fuga en la tubería pero fue por la parte exterior de la casa imposible de mirar, por la pared lateral externa.

Samanta

Firma de Usuario: Samanta Castaño 1007233691

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

Efectivamente la existencia de la fuga imperceptible adelante del medidor, afectó el consumo del predio, y ya se normalizó, desde el periodo de julio, el medidor registró 3 m3, pero se facturaron 42 m3 porque se estaba recuperando consumos pendientes por facturar, por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga imperceptible que se presentó en los períodos reclamados.

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

Con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado en los periodos de ABRIL, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO Y JULIO DE 2025 al consumo promedio del predio, sin fugas, el cual es de 3 m3,

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-830613** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-6	408	3	23	4480	34346	-29866
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-6	408	3	23	5823	44643	-38820
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-5	408	3	23	4480	34346	-29866
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-5	408	0	0	-2	0	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-6	408	3	23	6465	49561	-43097
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-6	408	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-7	408	3	42	8403	117637	-109235
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-7	408	0	0	-2	0	-2
AJUSTE A LA DECENA	2025-4	408	0	0	0	-1	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	408	3	23	6465	49561	-43097
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-4	408	3	23	4480	34346	-29866
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-4	408	0	0	-2	-4	3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-6	408	3	23	8403	64420	-56018
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-7	408	3	42	6465	90503	-84039
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-7	408	3	42	4480	62719	-58239
NC CONTRIB	2025-7	408	3	42	5823	81523	-75700

ALCANTARILLADO							
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-4	408	3	23	8403	64420	-56018
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-5	408	3	23	6465	49561	-43097
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-4	408	3	23	5823	44643	-38820
AJUSTE A LA DECENA	2025-6	408	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-5	408	3	23	8403	64420	-56018
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-5	408	3	23	5823	44643	-38820

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."*

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por FERNANDO FRANCO RODAS identificado con C.C. No. 10001468 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) FERNANDO FRANCO RODAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 50 - 41 APTO 1 B 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: FERNANDO FRANCO RODAS la cancelación de las sumas

pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19642303 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 13 DE AGOSTO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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. 272720-52 de 13 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA MARLENY FRANCO DE HENAO** 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	**272720-52**
Fecha Resolución	13 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	25 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA MARLENY FRANCO DE HENAO
Matrícula No	19617784
Dirección para Notificación	CL 25 # 10 - 75 LCLAGO URIBE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5469333

Resolución No. 272720-52

DE: 13 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272720 de 25 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 25 DE JULIO DE 2025 la señora MARIA MARLENY FRANCO DE HENAO identificado con C.C. No. 24935733, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272720 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19617784 Ciclo: 1 ubicada en:CL 25 # 10 - 75 LC , Barrio LAGO URIBE en los periodos facturados de Marzo, Abril y Junio de 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 8 DE AGOSTO DE 2025 en la que participó la señora Marleny Franco como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° C18LA326626 el cual registra una lectura acumulada de 141 m3. Con observacion: **"Se visitó predio, local está desocupado, se encuentra que el servicio está suspendido".**

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que durante los periodos de MARZO, ABRIL Y JUNIO DE 2025 no se presentó diferencia de lectura del medidor, frente al periodo anterior (141 m3) pero el lector reportó en el sistema la novedad de medidor frenado, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a 12, 13 Y 12 m3 respectivamente, más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta la visita técnica podemos concluir que efectivamente la Empresa efectuó un cobro indebido durante el período de Marzo, Abril y junio de 2025, razón por la cual se procede a reliquidar el consumo

facturado, pues el usuario únicamente debe cancelar el valor de los cargos fijos, dando cumplimiento al artículo 90 numeral 2° de la Ley 142 de 1994.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-291005** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-3	414	0	12	0	25858	-25858
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-3	414	0	12	0	15179	-15179
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-4	414	0	13	0	16444	-16444
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-4	414	0	13	0	36412	-36412
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-6	414	0	0	-4	0	-4
	2025-6	414	0	0	-2	0	-2
AJUSTE A LA DECENA	2025-4	414	0	0	-3	-4	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-6	414	0	12	0	25858	-25858
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-6	414	0	12	0	33611	-33611
AJUSTE A LA DECENA	2025-3	414	0	0	-4	-1	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-3	414	0	12	0	33611	-33611
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-3	414	0	12	0	19729	-19729
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-4	414	0	13	0	21374	-21374
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-6	414	0	12	0	15179	-15179
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-6	414	0	12	0	19729	-19729
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	414	0	13	0	28013	-28013

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA MARLENY FRANCO DE HENAO identificado con C.C. No. 24935733 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA MARLENY FRANCO DE HENAO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 25 # 10 - 75 LC haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA MARLENY FRANCO DE HENAO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19617784 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 13 DE AGOSTO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS.

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 272692-52 de 13 DE AGOSTO DE 2025.

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

Resolución No	**272692-52**
Fecha Resolución	13 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	25 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	FRANCISCO JAVIER ZAPATA VALENCIA
Matrícula No	661967
Dirección para Notificación	CL 10 # 17- 21 TORRE B APTO 402PINARES DE SAN

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. 5449983

Resolución No. 272692-52

DE: 13 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272692 de 25 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 25 DE JULIO DE 2025 el señor FRANCISCO JAVIER ZAPATA VALENCIA identificado con C.C. No. 15913857, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 272692 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 661967 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 10 # 17- 21 TORRE B APTO 402 , Barrio PINARES DE SAN MARTIN en el periodo facturado de Julio de 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 8 DE AGOSTO DE 2025 en la que participó la señora María Montoya como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA101189AA el cual registra una lectura acumulada de 1682 m3. Con observacion: "**Se reviso instalaciones y no existen fugas".**

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 medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 25 m3, avanzó de 1637 a 1662 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

En este orden de ideas se observa que la Empresa obró conforme al artículo 9 numeral 9.1 y artículo 146 de la Ley 142 de 1994, atendiendo que el consumo facturado es proporcional a la diferencia de lecturas arrojada por el medidor, siendo este el único testigo de dicho consumo, no

estando la prestadora en obligación de reajustar lo facturado, o modificar dado que es el consumo demandado por el predio.

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

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **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 FRANCISCO JAVIER ZAPATA VALENCIA identificado con C.C. No. 15913857 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) FRANCISCO JAVIER ZAPATA VALENCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 10 # 17- 21 TORRE B APTO 402 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: FRANCISCO JAVIER ZAPATA VALENCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 661967 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 13 DE AGOSTO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 272731-52 de 13 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANDRES BOLTIMOR** 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	**272731-52**
Fecha Resolución	13 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	25 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	ANDRES BOLTIMOR
Matrícula No	182592
Dirección para Notificación	CR 16 BIS # 11- 16PINARES DE SAN MARTIN

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. 5456604

Resolución No. 272731-52

DE: 13 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272731 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 el señor ANDRES BOLTIMOR identificado con C.C. No. 1088294490, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272731 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 182592 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CR 16 BIS # 11- 16 , Barrio PINARES DE SAN MARTIN 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)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 182592** se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	174 m3	169 m3	7 m3	32 m3	Cobro por diferencia de lectura más 25 m3 de consumo pendiente por facturar (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	151 m3	119 m3	32 m3	7 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94) Queda pendiente 25 m3

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **08 de Agosto de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ **"*Funciona empresa de seguridad ciudadana, allí existe fuga por el agua stop del sanitario, se recomendó el arreglo. Equipo de medida H23VA640677 lectura 173 m3*".**

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo de Julio de 2025, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario." Más 25 m3 de consumo pendiente por facturar del periodo de Mayo de 2025.

Por otro lado, es de tomar en cuenta las observaciones realizadas por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **18 de Julio de 2025** en donde manifiestan que **"**Se cobran 25 m3 pendientes del mes 5 más el consumo del mes 7, se revisaron todas las instalaciones hidráulicas, no existen fugas**".**

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

- *En el periodo de **Mayo de 2025** el predio tuvo una diferencia de lectura de **32 m3** de los cuales se le facturaron **7 m3** consumo promedio (mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **25 m3** pendientes por facturar. El grupo de facturación determinó que el incremento se debe a la utilización normal del servicio.*

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **182592** por la Empresa, respecto al período de **Julio de 2025, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, más consumo acumulado por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

Artículo 149 de la ley 142 de 1994: *"Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en los períodos anteriores o en la de*

suscriptores o usuarios e circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor según sea el caso.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ANDRES BOLTIMOR identificado con C.C. No. 1088294490 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) ANDRES BOLTIMOR enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 16 BIS # 11- 16 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANDRES BOLTIMOR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 182592 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 13 DE AGOSTO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 272829-52 de 13 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GABRIELA GIRALDO CIFUENTES** 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	**272829-52**
Fecha Resolución	13 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	25 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	GABRIELA GIRALDO CIFUENTES
Matrícula No	239392
Dirección para Notificación	CR 9 # 23- 09LAGO URIBE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5459607

Resolución No. 272829-52

DE: 13 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272829 de 30 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 30 DE JULIO DE 2025 la señora GABRIELA GIRALDO CIFUENTES identificado con C.C. No. 38972509, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272829 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 239392 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 9 # 23-09 , Barrio LAGO URIBE 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 8 DE AGOSTO DE 2025 en la que participó la señora Gabriela Giraldo 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° H24VA138663 el cual registra una lectura acumulada de 0 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, una persona sola y permanece fuera de la ciudad, medidor registra consumo bien, pero no se utiliza tiene las llaves de paso cerrada, el predio entra agua, pero no se ubicó por donde parece ser que existe una conexión debajo del cármamo y no se pudo ubicar".

Una vez verificado el sistema comercial se evidencia que al predio con matrícula N. **239392,** ubicado en la CR 9 # 23- 09, barrio LAGO URIBE - CENTRO, ciclo 5, clase de uso comercial; la empresa desde el periodo de septiembre de 2024 la empresa solo ha facturado los conceptos correspondientes a cargos fijos, por encontrarse el predio desocupado, por no haber presentado ningún registro el equipo de medida, *De acuerdo a la Ley 142 de 1994, en el artículo 90.2 se estableció que en materia de servicios públicos domiciliarios* ***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".***

Al respecto se pronunció la Honorable Corte Constitucional mediante Sentencia C-041 de 2003, al declarar exequible el numeral 90.2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994, en los siguientes términos:

(...) La tarifa que se paga por la prestación de un servicio público domiciliario está vinculada no sólo con el nivel de consumo del usuario, sino con los costos en que incurre la empresa respectiva para poder brindar el bien o servicio en condiciones de competitividad y está determinada por el beneficio que finalmente recibe el usuario. ***El sólo hecho de que el prestador del servicio esté disponible para brindar el mismo genera costos, los cuales son independientes del consumo real que se efectúe.*** *A juicio de la Corte, la norma acusada, en cuanto contempla un cargo fijo que debe pagar el usuario, no vulnera la Carta Política toda vez que tal concepto se ve reflejado en su propio beneficio, es decir en una prestación eficiente y permanente del servicio (..)"*

En este sentido, el usuario que haya incumplido con sus obligaciones contractuales o que no haya podido utilizar el servicio, no queda exonerado de realizar el pago del cargo fijo, toda vez que la empresa está disponible para la prestación del servicio y en esta medida la normatividad vigente la faculta para efectuar este cobro.

Respecto a la inconformidad con el agua del predio se remitió al área de laboratorio el cual manifestó lo siguiente, En comunicación telefónica de parte de CATALINA TRUJILLO con la señora GABRIELA GIRALDO, de forma muy irrespetuosa no aceptó que se le visitara para atender la queja por calidad de agua, por ende, la empresa no se puede pronunciar sobre este punto.

Ahora bien, de acuerdo a la información de nuestro sistema de información comercial, el predio con matricula N. **239392,** *se encuentra activo; y cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, tiene el servicio suspendido, pero se evidencio en visita de terreno que se surte de otro medidor N. H24VA138663 CON LECTURA N. 0 m3, razón* ***por lo cual la empresa solo ha facturado los cargos fijos que son los gastos en que incurre la empresa por la disponibilidad permanente del recurso hídrico y de la prestación del servicio hasta el predio.***

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los ***CARGOS FIJOS*** *facturados a la matrícula No.* **239392,** *por la Empresa,* ***SON CORRECTOS****, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.*

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 GABRIELA GIRALDO CIFUENTES identificado con C.C. No. 38972509 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) GABRIELA GIRALDO CIFUENTES enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 23- 09 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GABRIELA GIRALDO CIFUENTES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 239392 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 13 DE AGOSTO 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. 272958-52 de 13 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HADA SIRLEY HENAO** 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	**272958-52**
Fecha Resolución	13 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	25 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	HADA SIRLEY HENAO
Matrícula No	19576102
Dirección para Notificación	CL 27 E # 35 - 51 MZ 96 CS 9EL REMANSO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5478207

Resolución No. 272958-52

DE: 13 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272958 de 8 DE AGOSTO 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 8 DE AGOSTO DE 2025 la señora HADA SIRLEY HENAO identificado con C.C. No. 1088241630, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272958 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19576102 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: CL 27 E # 35 - 51 MZ 96 CS 9 EL REMANSO SECTOR B Y C ETAPA I, Barrio EL REMANSO en los periodos facturados de MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO Y JULIO DE 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 12 DE AGOSTO DE 2025 en la que participó la señora Hada Sirley como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA57880AA el cual registra una lectura acumulada de 1386 m3. Con observacion: **"Se reviso instalaciones y no existen fugas".**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de MARZO, ABRIL, 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, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Observación
2025	Julio	1355	1335	20	19	SIN OBSERVACION
2025	Junio	1335	1313	22	17	SIN OBSERVACION
2025	Mayo	1313	1292	21	16	SIN OBSERVACION
2025	Abril	1292	1270	22	15	SIN OBSERVACION
2025	Marzo	1270	1251	19	15	SIN OBSERVACION

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

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

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **MARZO, ABRIL, 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 HADA SIRLEY HENAO identificado con C.C. No. 1088241630 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) HADA SIRLEY HENAO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 27 E # 35 - 51 MZ 96 CS 9 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: HADA SIRLEY HENAO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19576102 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 13 DE AGOSTO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 272986-52 de 13 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARTHA VIVIANA ORLAS** 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	**272986-52**
Fecha Resolución	13 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	25 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARTHA VIVIANA ORLAS
Matrícula No	19599047
Dirección para Notificación	CR 14 # 66 - 54 CS 24 APTO 2EL PLUMON

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. 5484166

Resolución No. 272986-52

DE: 13 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272986 de 11 DE AGOSTO 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 11 DE AGOSTO DE 2025 la señora MARTHA VIVIANA ORLAS identificado con C.C. No. 42163061, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272986 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19599047 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CR 14 # 66 - 54 CS 24 APTO 2 , Barrio EL PLUMON en los periodos facturados de Junio y Julio de 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 12 DE AGOSTO DE 2025 en la que participó FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA66868AA el cual registra una lectura acumulada de 1290 m3. Con observacion: **"Se llama al teléfono de la usuaria, la cual manifiesta, que se encuentra laborando, se visita predio se encuentra solo, se analiza el medidor durante 5 minutos y este no registra".**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos 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, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Observación
2025	Julio	1283	1271	12	7	SIN OBSERVACION
2025	Junio	1271	1259	12	6	SIN OBSERVACION

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

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **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 MARTHA VIVIANA ORLAS identificado con C.C. No. 42163061 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARTHA VIVIANA ORLAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 14 # 66 - 54 CS 24 APTO 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: MARTHA VIVIANA ORLAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19599047 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 13 DE AGOSTO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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