

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. 11422-52 de 14 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE OCTAVIO OSPINA** 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	11422-52
Fecha Resolución	14 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	27 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	JOSE OCTAVIO OSPINA
Matrícula No	19624965
Dirección para Notificación	CL 82 # 34 - 95 APTO 908SAN JOAQUIN

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 entienda 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. 5465059

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 4 DE AGOSTO DE 2025, el señor JOSE OCTAVIO OSPINA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-7, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 6 DE AGOSTO DE 2025, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor A19FA226281 S que pertenece al predio con matricula No 19624965, tenía una lectura acumulada de 77 m³, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19624965**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	77 m ³	77 m ³	0 m ³	8 m ³	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. A19FA226281S, el cual registra una lectura acumulada de 77 m³.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **julio de 2025**, el lector reportó en el sistema la novedad de "**REVISAR MEDIDOR**", razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **8 m³**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **julio de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio y este está desocupada, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mentionado** a la diferencia real de lectura 0 m³.

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. **19624965**, por la Empresa, respecto al periodo de **julio de 2025**, serán objeto de modificación, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquiar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a -39647 que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 19624965.

Concept	Período	Causal	Cons.	Cons.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
---------	---------	--------	-------	-------	------------	-------------	----------

o			Liq.	Fact.			
2501	2025-7	414	0	8	0	22407	-22407
2500	2025-7	414	0	8	0	17239	-17239
3010	2025-7	414	0	0	-3	-2	-2

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 11443-52 de 14 DE AGOSTO DE 2025.

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

Resolución No	11443-52
Fecha Resolución	14 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	27 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	CLAUDIA ELENA OCAMPO HERNANDEZ
Matrícula No	419671
Dirección para Notificación	BLQ 7 APTO 316GAMMA IV

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 entienda 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. 11443-52
DEL 14 DE AGOSTO DE 2025**

**POR LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN DE UN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS,
CON LA COLATERAL SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO DE LA
MATRÍCULA No. 419671.**

El JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.*, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la CP de 1991), legales (Artículo 154 de la ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002 y,

CONSIDERANDO

- 1) Que la Empresa está en el deber legal de garantizar la medición correcta a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener de contera su derecho a la medición.
- 2) Que es un deber y derecho de la Empresa establecer los consumos por medio de un instrumento de medida establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes. Que para cumplir con ese propósito la Empresa definió en el Contrato de Condiciones Uniformes la posibilidad del cambio del medidor con parámetros aceptables para tal fin, el cual al tenor literal establece: CLÁUSULA DÉCIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRITOR O USUARIO: *El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones: e) Adquirir, permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa. Igualmente, autorizar la reparación o reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación, después de la comunicación por parte de la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. (...)* (Subraya y cursiva fuera de texto).
- 3) Que el deber y derecho anteriormente mencionado, deben estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.
- 4) Que existen usuarios como el que corresponde al predio identificado con la matrícula No. 419671, al que a pesar de haberse notificado en debida forma el cambio de medidor por encontrarse **de medidor por encontrarse FRENADO**, es decir, que el medidor no está registrando variación en la lectura; manifiestan su negativa ante el procedimiento.
- 5) Que el suscriptor del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, con matrícula No. 419671, ubicado en la BLQ 7 APTO 316 Barrio GAMMA IV, actualmente cuenta con el servicio de acueducto y alcantarillado prestado por la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.*, con medidor No. P1415MMRSA51474AA
- 6). Que la Ley 142 de 1994, Artículo 146, permite el cambio de los medidores cuando exista mejores equipos de medida disponibles. Así mismo, que el usuario no autorizó el cambio del equipo de medida clase "B" en el predio con matrícula No. 419671, a pesar de haberse realizado socialización para su cambio, con lo cual ha incumplido una de sus obligaciones contractuales, por lo que se hace necesario definir por parte de la Empresa de manera expresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación o no de los servicios públicos respectivos.
- 7). Que de conformidad con los considerandos anteriores, se pasarán a exponer de manera detallada los HECHOS FÁCTICOS, relevantes para la decisión que habrá de proferirse:

HECHOS:

1. La matrícula No. 419671, correspondiente al predio ubicado en la BLQ 7 APTO 316 ENTRADA 5 LT 2368, Barrio GAMMA IV, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.*
2. En visita realizada al inmueble mencionado, el , se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que se **encuentra FRENADO** y por lo tanto no permite calcular el consumo real de acueducto en el predio; realizando la socialización para dicho cambio **a quien atendió la visita**, desconociendo la condición contractual.
3. Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, y la Ley 373 de 1997, la empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición,

razón por la cual se expidió la solicitud No. 4605086 para cambio de medidor el trece (13) de enero de 2025, por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la empresa; la misma que no pudo ser ejecutada por negación del usuario.

4. También es evidente para la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P*, que el usuario de la matrícula 419671 con su conducta omisiva al no permitir el cambio del equipo de medida a pesar de haberse socializado la necesidad de la reposición, ha desconocido las normas legales, el Contrato de Condiciones Uniformes en su Cláusula Décima literal E y demás disposiciones especiales sobre la materia, actitud con la cual se menoscaban los intereses legítimos del prestador del servicio, como es la de cobrar los consumos precisos dados por un buen equipo de medida.

5. De acuerdo con lo anterior el prestador tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio para la matrícula 419671, pues el usuario ha impedido el cambio del equipo de medida, incumpliendo sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar irregularidad que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la **CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**. Numeral 3°.

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:
(...)

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.” (Cursiva y subraya fuera de texto).
(...)

PRUEBAS

Para tomar la decisión en comento, se tiene como evidencia o material probatorio, la orden de trabajo No. 4605086 diligenciada por el contratista **WORLDTEK**, con la observación de “NO AUTORIZA”, del trece (13) de enero de 2025, en la que se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que se encuentra **FRENADO**, realizando la socialización para dicho cambio a quien atendió la visita.

Al momento de la socialización de la necesidad del cambio de medidor con el usuario, en el inmueble ubicado en BLQ 7 APTO 316, la persona que atendió visita manifestó de forma expresa la NO AUTORIZACIÓN del cambio de medidor; como prueba de lo actuado, el técnico (quien realizó la visita) firma la orden de trabajo dando testimonio bajo la gravedad de juramento de la posición del usuario y adicional, se anexa foto del predio y del medidor con fecha y hora. Lo anterior, de conformidad con la ley 1437 de 2011 artículo 211 y ley 1564 de 2012 artículo 250 y 275.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión encuentra su motivación en los derechos consagrados en los Artículos 20 y 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

1. **Ley 142 de 1994, Artículo 141, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.**

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.”

2. **La misma norma en su Artículo 146, inciso 1º y 4º CAPÍTULO V., define la determinación del consumo facturable de la siguiente manera:**

“ARTÍCULO 146. 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.”

(...)

“La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato,” (...)

3. Así mismo que el Contrato de Condiciones Uniformes, establece en su CAPÍTULO V. DE LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO, DEL INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE LAS FACTURAS CAUSAS Y EFECTOS, DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR LAS PARTES.

CLAÚSULA VIGÉSIMA SEPTIMA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

(...)

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.” (Cursiva y subraya fuera de texto).

(...)

Que agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del suscriptor o usuario, cumpliéndose los presupuestos legales y fácticos que dan origen a la suspensión por impedir el cambio de medidor por encontrarse FRENADO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas.

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

RESUELVE:

Artículo 1°. Suspender el contrato de prestación del servicio de acueducto con la colateral suspensión del servicio público de acueducto al predio que se surte del servicio de la matrícula No. 419671, ubicado en la BLQ 7 APTO 316 ENTRADA 5 LT 2368, Barrio GAMMA IV hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor.

Artículo 2°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida.

Artículo 3°. 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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.

Artículo 4°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 5°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación.

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 14 DE AGOSTO DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2548
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. 22875-52 de 14 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAIR GUTIERREZ TRUJILLO** 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	22875-52
Fecha Resolución Recurso	14 DE AGOSTO DE 2025
RECLAMO	272440 de 17 DE JULIO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	26 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	27 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	JAIR GUTIERREZ TRUJILLO
Identificación del Peticionario	18500967
Matrícula No.	19640835
Dirección para Notificación	CL 106 # 13 - 75 TORRE 4 APTO 4076 BELMONTE BAJO

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, 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. 22875-52

DE: 14 DE AGOSTO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22875 DE 24 DE JULIO DE 2025 SOBRE
RECLAMO No. 272440 DE 10 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) JAIR GUTIERREZ TRUJILLO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 18500967 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 272440-52 de 17 DE JULIO DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 19640835 Ciclo 13, ubicada en la dirección CL 106 # 13 - 75 TORRE 4 APTO 4076 SENDERO DE SAN SILVESTRE, Barrio BELMONTE BAJO en el (los) periodo(s) facturados(s) **2025-6**.

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 por el consumo de junio de 2025, argumenta que le esta llegando el valor muy alto a pagar, solicita revisar cobro de la factura de junio de 2025, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho analizar la respuesta emitida mediante acto administrativo N° 272440-52 de 17 DE JULIO DE 2025, la cual fue declarada NO PROCEDENTE, porque se facturó el consumo en el período de JUNIO de 2025, de acuerdo al registro del medidor, y en la visita técnica realizada con ocasión de la reclamación, el día 11 de julio de 2025, no se encontraron fugas, las instalaciones hidráulicas del inmueble, la acometida y el medidor se encontraron en buen estado, habitan 3 personas y el consumo liquidado es acorde con el número de habitantes, igualmente se confirmó el registro del medidor H24VA080354, el cual registraba una lectura acumulada de 108 m3.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el periodo de **junio de 2025**, efectivamente ha facturado 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 hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19640835**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	98 m3	82 m3	16 m3	16 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Por lo anterior, esta dependencia considera que el prestador del servicio ha obrado 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 H24VA080354 , 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, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble, razón por la cual estea departamento, **CONFIRMA** la decisión N° 272440-52 de 17 DE JULIO DE 2025

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

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial y el consumo facturado en el período de **junio de 2025** no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado y las instalaciones hidráulicas no presentan fugas. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de el.

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

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por JAIR GUTIERREZ TRUJILLO y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE**, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 272440-52 de 17 DE JULIO DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 14 DE AGOSTO DE 2025



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22879-52 de 14 DE AGOSTO DE 2025.

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

Recurso No	22879-52
Fecha Resolución Recurso	14 DE AGOSTO DE 2025
RECLAMO	272040 de 11 DE JULIO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	26 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	27 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	19609348
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424 VILLA VERDE

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, 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. 22879-52

DE: 14 DE AGOSTO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22879 DE 24 DE JULIO DE 2025 SOBRE
RECLAMO No. 272040 DE 19 DE JUNIO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 16214686 obrando en calidad de mandatario del **CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE P.H.**, interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 272040-52 de 11 DE JULIO DE 2025, notificada por aviso enviado a la dirección indicada por el reclamante y publicado en la página web de la empresa, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO al AREA COMÚN, de la factura con matrícula No. 19609348 Ciclo 9, ubicada en la dirección CL 37 B # 36 - 05 AREA COMUN - TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO, Barrio VILLA VERDE en el (los) periodo(s) facturados(s) de **febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2025**.

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, pero continua insistiendo en los mismos hechos que solicita micromedición para determinar el consumo del área común, aunque ya se le realizó el estudio técnico y se ratificó la imposibilidad de medición individual de las zonas comunes con un medidor de 1/2", igualmente presentó reclamo siendo reiterativo, obrando de manera temeraria, el día 23/07/2025, mediante otro oficio con el consecutivo 13425MAC1670P, y este Departamento dio respuesta mediante decisión administrativa N° 272645-52 del 13/08/2025.

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 ante la Empresa , e igualmente la SSPD, remitió mediante oficio N° 20258302418661 del 29/07/2025, por competencia el recurso presentado ante ellos para la decisión administrativa 272040-52 , es decir, el señor Antonio Jose, de manera mal intencionada, presenta en varias instancias, un recurso que debe ser presentado ante quien expidió la decisión 272040-52, en la oficina que la Empresa tiene destinada para la atención de las peticiones quejas reclamos y recursos, Se adjunta evidencia del oficio mencionado.



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20258302418661
Fecha: 29/07/2025 14:23:07

GD-F-007 V.26

Página 1 de 2

Medellín, Antioquia.

Señores
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S ESP.
Correo Electrónico: sspd@aguasyaguas.com.co

Asunto: Requiere al prestador Radicado No. 20258302981872

Respetados Señores:

Se recibió derecho de petición en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Dirección Territorial Occidente, con el radicado del asunto a nombre del señor ANTONIO JOSÉ LÓPEZ PATIÑO, donde indicó:

"Recurso de reposición y apelación en subsidio contra resolución No. 272040-52 del 11-07-2025"

Que el señor Antonio Jose, no demostró en este recurso de reposición, que se encuentre debidamente legitimado por la actual representante legal del suscriptor **CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE P.H.**, y en multiples ocasiones se la informado que debe adjuntar para todas las actuaciones el poder debidamente conferido, y el certificado actualizado donde conste quien es la representante legal, sin exceder de 30 dias de expedicion, y el que aportó al reclamo tiene más de 15 meses de expedido y el mandato debe contener de manera clara y precisa para que períodos le confiere el poder o autorización.



Pereira, 12 de septiembre de 2023



ALCALDIA DE PEREIRA

Señora
BRENDA YOHANA CABRERA ORTEGA
Conjuntotorresdevillaverde@gmail.com
901.010.481-0
Carrera 37b No 36-05
3164907924
Pereira, Risaralda.

630 Dirección de Control Físico -05-

No. 50561



Asunto: Respondiendo a: Radicado No.26759 del 08 de Septiembre 2023 Expediente 26/2016

Cordial saludo,

La Secretaría de Gobierno a través de la Dirección de Control Físico,

CERTIFICA

Que de conformidad con la Resolución No. 4263 del 14 de Septiembre 2016, expedida por la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía del Municipio de Pereira, se efectuó la inscripción de la persona jurídica sin ánimo de lucro denominado "**CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE**" – **PROPIEDAD HORIZONTAL**.

Que a la fecha aparece inscrita como representante legal de la citada persona jurídica, mediante resolución 10711 del 17 de Septiembre 2019, la señora **BRENDA YOHANA CABRERA ORTEGA**, identificada con al cedula de ciudadanía No 1.088.240.004 expedida en Pereira (Risaralda).

Que el reglamento de copropiedad del "**CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE**" – **PROPIEDAD HORIZONTAL**. Ubicada en la Carrera 37b No36-05. Se encuentra acogido a la Ley 675 de 2001, mediante escritura pública No. 3519 del 23 Mayo 2016 de la Notaría Quinta del Círculo de Pereira, debidamente registrada como figura en los archivos de esta dependencia.

Atentamente,

KAREN STEPHANY ZAPE AYALA
Secretario (a) de Gobierno
Davivienda - UNA ENTIDAD MANTENIDA POR EL ESTADO EN CONTRABALANCE

JORGE EDUARDO RESTREPO JARAMILLO
Director (a) Operativo (a) de Control Físico

Respecto a las reiteradas pretensiones que presenta el señor Antonio Jose, sin fundamentos fácticos y jurídicos, porque ya la Empresa le ha demostrado que el sistema de facturación aplicado a este matricula 19609348, es correcta, dando aplicación a la normatividad vigente y al Contrato de Condiciones Uniformes , el sistema general o totalizador, es legal y técnicamente no se puede acceder a la micromedición individual de las zonas comunes de este Conjunto, nuevamente pretende lo siguiente mediante oficio 13425MAC1670R:

**RECURSO DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN EN SUBSIDIO CONTRA
RESOLUCIÓN No. 272040-52 DEL 11-07-2025**

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

RECURSOS

En realidad la inconformidad es a causa de la determinación del consumo por cálculo con el "macromedidor" sin cumplir el presupuesto legal contemplado en el artículo 2.3.1.3.2.3.13 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, esto es, que la presunta imposibilidad técnica de instalar la medición sea demostrada por la Empresa, según la CRA y la SSPD, mediante un "estudio técnico" que contemple las limitaciones por factibilidad financiera de la obra.

La Empresa ha declarado que no ha hecho tal "estudio técnico", o sea que admite que está facturando el servicio de acueducto y por ende el de alcantarillado por consumo no medido sino calculado, sin cumplir la tarifa legal establecida en la norma y para no verse en la obligación de acceder a lo solicitado evade el planteamiento del problema.

PETICIÓN

REVOCAR la decisión recurrida para acceder plenamente a lo solicitado en la reclamación. En su defecto resolver de fondo la problemática planteada, que no es copiar y pegar la respuesta en la resolución del recurso.

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

En primer lugar, y teniendo en cuenta que el señor Antonio José, es reiterativo y falta a la verdad al argumentar en el escrito 13425MAC1670R, que la Empresa ha declarado que no tiene el estudio técnico que determina la imposibilidad técnica de la medición individual del área común de CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE P.H., porque ya se le ha informado en otras decisiones administrativas y se le ha entregado copia del estudio mencionado, el cual ha sido ratificado que existe la imposibilidad y que el sistema de facturación, general o totalizador aplicado es correcto, por lo cual se copiara la información ya entregada en el recurso 21954, con decisión administrativa N° 21954-52 del 11 DE JUNIO DE 2024:

El sistema general 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.

SEGUNDO: Que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P. actualmente realiza el suministro del servicio de acueducto a **CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE**, con matrícula **19609348** y su medición se efectúa mediante un Macromedidor instalado exclusivamente para el mismo, así, es a partir de éste Macromedidor, se inicia la red interna de la copropiedad la cual provee del servicio a las unidades que lo requieran, que, para el presente caso, existen 199 unidades privadas.

Ahora bien, la función del Macromedidor es el de registrar la totalidad del agua que ingresa al P.H., así, del consumo del Macromedidor son descontados el consumo de los Micromedidores instalados en la P.H., aclarando que de acuerdo con el diseño hidráulico existente en la copropiedad, el agua que ingresa por la acometida del Macromedidor surte directamente los puntos hidráulicos existentes en las áreas comunes, sin desestimar todos los metros lineales correspondientes a las instalaciones internas de toda la propiedad horizontal, es decir la red local y la red hidráulica del área común (salón social, piscina, sauna, jacuzzi, unidades sanitarias, poceta, gabinetes contra incendios).

De ésta manera, 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.

Así las cosas y de acuerdo con lo anterior, el Derecho a la medición establecido en el artículo 9 numeral 9.1, en concordancia con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, se estableció en aras de protección de ambas partes, siendo entonces necesario para la Empresa, tener certeza de la medición de las áreas comunes, de tal manera se pueda generar ésta misma para la correspondiente facturación del servicio, por lo tanto, no se puede instalar un Micromedidor para medir las áreas comunes y por ende, se le RATIFICA que no se accederá a lo solicitado respecto de la devolución de lo facturado con registros del Macromedidor, pues las acciones de la Empresa se encuentran dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios y este predio cuenta con un equipo de medida que funciona como TOTALIZADOR y no como un medidor de control de la Empresa.

TERCERO: Con el fin de demostrar al suscriptor y al mandatario el señor López, se efectuó la revisión técnica para determinar la imposibilidad técnica de la medición individual de las zonas que integran el área común del CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE P.H el día 26 de Abril de 2024, en compañía de señor Jorge Iván Quintero, identificado con la cédula de ciudadanía 1088253408, del área de mantenimiento y el revisor de la Empresa el señor CARLOS ALBERTO OSORIO. En la cual se constató que solo cuentan con una acometida a la Entrada que abastece todo el condominio y cuenta con el totalizador N° 15BE103544 ubicado antes del registro de corte, el cual presentaba una lectura acumulada de 142816, de 1" ½ diámetro, marca ITRON, en buen estado de funcionamiento, la red local, recorre aproximadamente 265 metros en diámetro de 2", cuentan hidrantes mangueras de 2" dentro del edificio, conectados a la red local, la red de incendios está conectada a la red local, y las acometidas de cada apartamento cuentan con una longitud aproximada desde la red local al registro de corte de cada una de 3.5 mt aproximadamente, para un total de 650 mt de tubería de las acometidas, que hacen parte del área común, más 5 unidades sanitarias, 1 sauna, 1 jacuzzi, 1 piscina, 1 Turco, 2 llaves alternas, 1 cocineta, 2 duchas, 1 salón social, 1 gimnasio. Este informe técnico se adjuntó en la respuesta de la reclamación y hace parte de los anexos de este expediente, se concluyó que existe imposibilidad técnica para determinar el consumo del área común con un micromedidor y que el equipo de medida de la entrada del conjunto residencial no es un equipo de control, sino que cumple su función de TOTALIZADOR, el cual determina el consumo total que la Empresa le entrega al Conjunto y el consumo facturado, debe corresponder a los metros cúbicos entregados y debidamente registrados en el totalizador, facturados a las cuentas hijas y al área común. **Debemos aclarar a la SSPD, que el señor López, pretende que instale un medidor de control para determinar el consumo de agua en áreas comunes por diferencia de lectura, como consumo de áreas comunes, desconociendo que corresponde a toda la red interna o local del predio o Edificio, y su mantenimiento le corresponde al suscriptor y no al prestador del servicio, pretendiendo que el funcionario de la Empresa o de la SSPD, incurra en error, dando lugar a FRAUDE PROCESAL, al invocar SAP y error en el sistema de facturación aplicado al predio con matrícula 19609348.**

Se adjunta la revisión técnica realizada por el Departamento de Control de Perdidas no Técnicas, donde se inspeccionó el CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE P.H.. y se determina que existe imposibilidad técnica para la medición individual de las instalaciones hidráulicas del área común. Se le informó que la Empresa no realiza estudios técnicos solicitados, como lo pretende el señor Antonio Jose, considerando este Departamento, que lo que determina el sistema de facturación: sistema general o totalizador, es la distribución hidráulica y sanitaria que realiza el diseñador y constructor de la copropiedad quien debe tener el respectivo estudio, adicional al hecho de que como usted bien lo sabe 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. Pero si se realizó inspección o revisión técnica en el mes de Agosto de 2018, para determinar las condiciones técnicas de la prestación del servicio en este Conjunto, confirmándose que existe imposibilidad técnica de medición individual de las zonas que integran el área común, la cual se garantiza el consumo respectivo con el totalizador instalado en la entrada del edificio, en la acometida principal, la cual abastece todas las instalaciones internas, redes locales, pocetas, tanque de reserva, zonas húmedas, portería, y las 199 unidades independientes.

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 <u>19609348</u>
Hora de iniciación de visita	
Dirección del inmueble sic uso	<u>Cll 37B # 36-05 Torres de villa verde.</u>
Nombre de quien atiende la visita	<u>Victor alfonso Muñoz Navarro</u>
Calidad del que atiende:	<u>Técnico en tubería</u>
Nombre del administrador	<u>Fávaricio Arias</u>
Correo electrónico	<u>Computo.torredevillaverde@gmail.com.</u>
Teléfono	<u>320 73 64 - 31080083794.</u>
Ficha catastral	
Número de empleados de las áreas comunes	
DATOS DEL MACROMEDIDOR	
Tiene sistema totalizador	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
No Macromedidor	<u>15 BE 103544</u> Marca _____ Lectura <u>26512</u>
Clase	B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> R160 <input checked="" type="checkbox"/> Otro _____
Diámetro	1/2 <input type="checkbox"/> 3/4 <input type="checkbox"/> 1" <input type="checkbox"/> 1 1/2" <input checked="" type="checkbox"/> 2" <input type="checkbox"/> 3" <input type="checkbox"/> 4" <input type="checkbox"/> 6" <input type="checkbox"/>
Estado	Buen estado <input checked="" type="checkbox"/> Dañado <input type="checkbox"/> Tapado <input type="checkbox"/> Directo <input type="checkbox"/> Invertido <input type="checkbox"/> Medio lado <input type="checkbox"/> Inundado <input type="checkbox"/> No tiene <input type="checkbox"/> Con fuga <input type="checkbox"/> Frenado <input type="checkbox"/> Otro _____
Ubicación	Caja <input checked="" type="checkbox"/> Carcamo <input type="checkbox"/> Rejilla <input type="checkbox"/> Gabinete <input type="checkbox"/> Enterrado en tierra <input type="checkbox"/> otro _____
DATOS DE INSTALACIÓN DEL ACUEDUCTO	
Fuente de abastecimiento	Red local o distribución <input checked="" type="checkbox"/> Fuente Alterna <input type="checkbox"/>
Fuente Alterna de abastecimiento	
Aguas lluvias	<input type="checkbox"/> Capacidad del Tanque _____
Pozo o Algibe	<input type="checkbox"/> Resolución corporación autónoma _____ Año _____
Rehuso del agua	<input type="checkbox"/> Lo surte otro acueducto <input type="checkbox"/> Nombre _____
Diametro de la acometida	1/2 <input type="checkbox"/> 3/4 <input type="checkbox"/> 1" <input type="checkbox"/> 1 1/2" <input type="checkbox"/> 2" <input type="checkbox"/> 3" <input type="checkbox"/> 4" <input type="checkbox"/> 6" <input type="checkbox"/>

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 <input checked="" type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Suspendida <input type="checkbox"/> No visible <input type="checkbox"/> Valvula de cheque <input type="checkbox"/> Ubicación Carcamo <input type="checkbox"/> Rejilla <input type="checkbox"/> Tierra <input type="checkbox"/> Pared <input type="checkbox"/> Gabinete <input type="checkbox"/> Pavimento anden <input checked="" type="checkbox"/> Pavimento vía <input type="checkbox"/> Antejardin <input type="checkbox"/> Material Galvanizada <input type="checkbox"/> Pealp <input type="checkbox"/> Polietileno <input type="checkbox"/> PF <input type="checkbox"/> Caja Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Tapa Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> La tapas de los macromedidores tiene cajilla de visualización para el conjunto Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Llave de paso Normal <input checked="" type="checkbox"/> Antifraude <input type="checkbox"/> Mal estado <input type="checkbox"/> Fugas imperceptible Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> ubicación _____ Fugas perceptible Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ubicación _____						
CONFORMACIÓN HIDRAULICA DEL AREA COMÚN						
Tanques de almacenamiento Subterraneo <input type="checkbox"/> Cantidad <input checked="" type="checkbox"/> Capacidad <u>30 m³ approx.</u> Elevado <input type="checkbox"/> Cantidad <input type="checkbox"/> Capacidad _____ Periodicidad de lavado <u>No saben.</u>						
Cantidad de lavamanos <input checked="" type="checkbox"/> Sistema Ahorrador <input checked="" type="checkbox"/> Sistema tradicional <input type="checkbox"/> Llave de shuts Basuras <input checked="" type="checkbox"/> Cantidad Regaderas <input type="checkbox"/> Cantidad Duchas <input checked="" type="checkbox"/> Sauna <input type="checkbox"/> Jacuzzi <input type="checkbox"/> Turco <input type="checkbox"/> Piscina <input type="checkbox"/> Poceta <input checked="" type="checkbox"/> Cantidad de llaves alternas <input checked="" type="checkbox"/> Unidad sanitaria <input checked="" type="checkbox"/> Salon social <input type="checkbox"/> Cocineta <input type="checkbox"/> Gimnasio <input type="checkbox"/>						
Cantidad de predios que se abastecen del area común: _____						
Otros: _____						
Observaciones: _____						
ANOMALIAS						
Sello de seguridad manipulado <input type="checkbox"/> Brazalete manipulado <input type="checkbox"/> Tapa soldada <input type="checkbox"/> Medidor manipulado <input type="checkbox"/> Se abastece del vecino <input type="checkbox"/>						

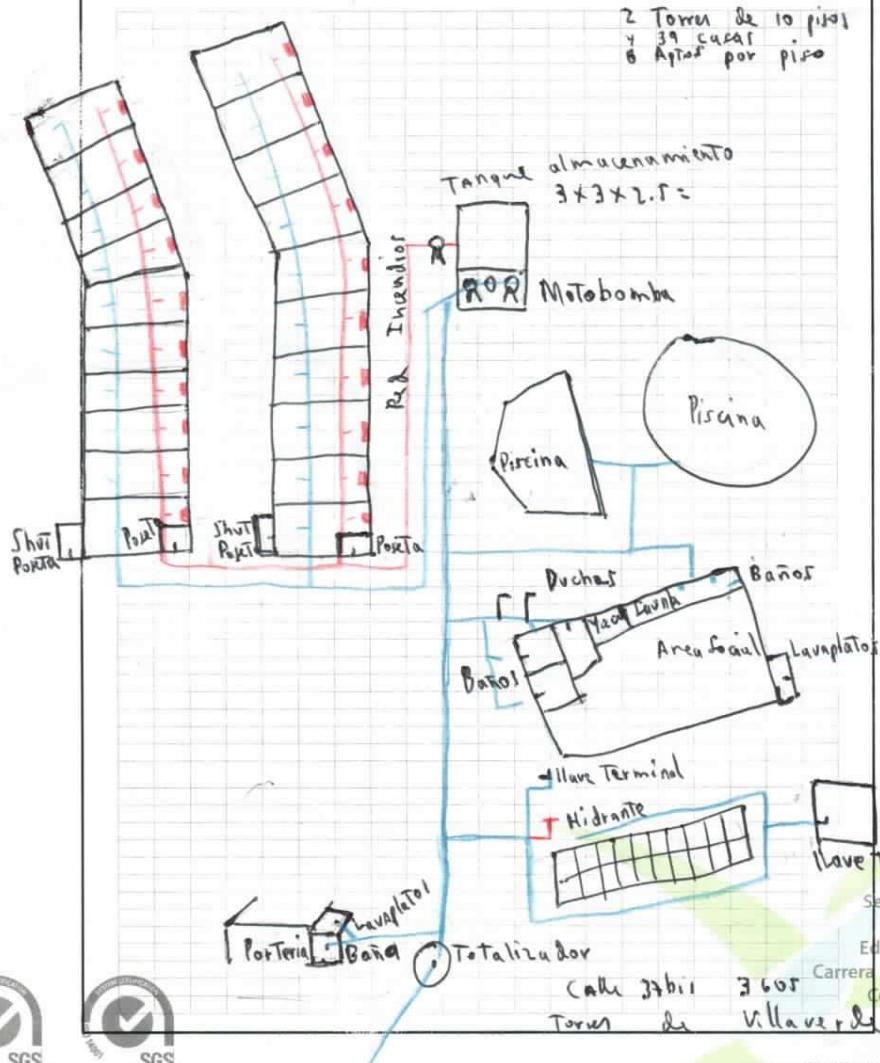
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P	
	REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H.

Distancia aproximada de tubería _____

Observaciones:

- 1 Existen planos hidráulicos de la P.H. Si No
 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



CO14/5755



CO14/5754

Sede Administrativa
PBX: (6) 315 13 00
Edificio Torre Central
Carrera 10 N° 17-55 piso 1
Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia
www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7

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



No.	Número de entradas del servicio de acueducto:	Matrícula de áreas comunes
1.		19609348
2.	Puntos de circulación y suministro visibles para las áreas comunes de la P.H.	Descripción: Red Interna, diámetro, longitud, material, vida útil de la Red.
3.	Puntos de circulación no visibles hidráulicos para áreas comunes de la P.H	tubería de 2" es de 265 mts en PVC y la tubería de 1/2 para las acometidas es de 650 mts.
4.	Punto de circulación y suministro de agua existentes antes de los medidores individuales de las Unidades Privadas Clasificación:	Longitud de red de acometida de cada UP en metros lineales medida desde la derivación de la red interna de la P.H
		cada UP. es de 3.5 mts de distancia. aproximadamente, es de 650 mt. de tubería.
		Cantidad total aproximada de longitud de redes de acometida de UP antes de medidores individuales.
	Descripción	La suma de todas las UP. entre las casas y las 2 torres, es de 650 mts. de tubería. 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 cabinetas contra incendios y un Hidrante
	Red de agua cruda: pruebas de cloro en sitio- suministro con agua de pozo- pruebas de laboratorio	Sede Administrativa PBX: (6) 315 13 00 Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17-55 piso 1
	Resultado: La red contra incendios se encuentra conectada a la red interna de la P.H se encuentra conectado al tanque subterráneo	Centro de Servicios Ventanilla Única Pereira, Colombia www.aguasyaguas.com.co NIT 816.002.020-7



SGS



SGS

CO14/6755

CO14/5754

		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:	
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.	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
7.	Las conexiones de acueducto (acometidas de las UP), ¿fueron ejecutadas por la Empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>
8.	La Empresa ejecutó intervención en la construcción de estas conexiones de acometidas:		<input checked="" type="checkbox"/>
10.	Conclusiones generales	<p>POSSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL O NO DE ÁREAS COMUNES</p> <p>Observaciones adicionales:</p> <p>1. La red contra incendios esta conectada al tanque subterráneo</p>	<p>Respuesta: No es posible la medición individual por el diseño hidráulico de las instalaciones</p>
Nombre de quien atendió la visita: <u>Victor Alonso Muñoz</u> C.C: <u>1030924521</u> Entidad: _____ Fecha: <u>30-08-2018</u> Nombre del Supervisor: <u>Juan D. Peña G.</u>			

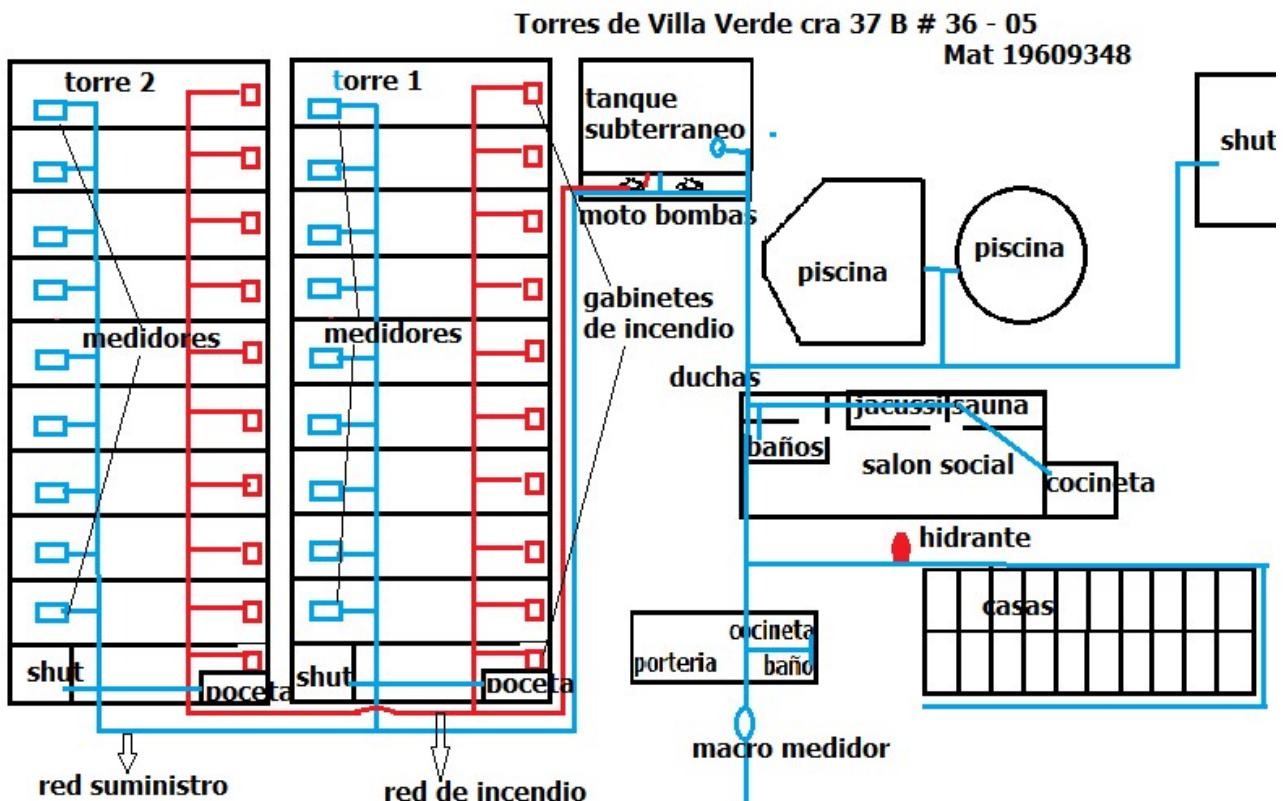
CUARTO: No se ajusta a Derecho, lo que pretende el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, que no se le exija el pago de las sumas no reclamadas, considerando que reclama por todo el sistema de facturación, o el modelo de determinar el consumo del área común del CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE P.H, siendo un método legal establecido en la legislación vigente y el contrato de condiciones uniformes, el SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR ...

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.

En el acta de revisión, de la matrícula 19609348, se ratificó la imposibilidad de medición individual del área común y fotografía 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, en reclamaciones anteriores, se le adjuntó el 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, Por lo cual, consideramos su conducta es temeraria, al ser reiterativo en pretensiones ya atendidas y desvirtuadas por la Empresa, porque ampliamente se le ha demostrado que el sistema de facturación aplicado a este Conjunto es correcto y que el consumo total se garantiza con el totalizador de la Entrada.

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 diámetro de 1/2", y las 199 matrículas 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 abastecan 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, no es un medidor de control.

Este Departamento, **RATIFICA** que el servicio prestado es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR donde la matrícula **19609348**, 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 segundo lugar: Se le reitera, nuevamente, que 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 trámite 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 equipo de medida que cumple función de totalizador y no un medidor de control, cumpliendo la legislación vigente, y al no acceder a sus pretensiones, 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 órdenes de corte a los inmuebles que se encuentran en trámite 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, se confirma el consumo facturado al totalizador, en los períodos de FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2025 el cual se facturó asi:

Períodos	Consumo Mama	Consumo Hija	Diferencia	Consumo Facturado A.C	Observación
Junio/25	1939 m3	1662 m3	77 m3	77 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo/25	1801 m3	1626 m3	175 m3	440 m3	Cobro por diferencia más 265 m3 de consumo pendiente por facturar (Art. 146-Ley 142/94)
Abril/25	1708 m3	1579 m3	129 m3	397 m3	Cobro por diferencia más 268 m3 de consumo pendiente por facturar (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo/25	1798 m3	1730 m3	68 m3	368 m3	Cobro por diferencia más 300 m3 de consumo pendiente por facturar (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero/25	1698 m3	1546 m3	152 m3	252 m3	Cobro por diferencia más 100 m3 de consumo pendiente por facturar. (Art. 146-Ley 142/94)
Enero/25	2049 m3	1576 m3	473 m3	208 m3	Se facturo consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 265 m3.
Dic/24	2446 m3	1562 m3	884 m3	226 m3	Se facturo consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 658 m3.

En el análisis de la decisión impugnada, encontramos que el cobro reailizado al área común, por el sistema general o totalizador es correcto, es comprobada y ratificada la actual forma de prestar el servicio en este Conjunto, por lo cual, se ratifica y confirma la información brindada en la decisión administrativa 272040-52:

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 la señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO ya tiene conocimiento de esta información, sin

embargo insiste en considerar que los totalizadores son ilegales. , No se accede a modificar el consumo facturado en los últimos 5 períodos, de febrero a junio de 2025.

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión 272040-52 y NO ACCEDE a las pretensiones del señor Antonio José del escrito del reclamo, ni del escrito del recurso, porque no se ajustan a Derecho y existe imposibilidad técnica para determinar el consumo del área común con un micromedidor del Conjunto Residencial TORRES DE VILLA VERDE P.H. , tampoco se configura un SAP, como pretende el señor López, al declarar no procedente sus pretensiones, afirmando que son respuestas evasivas, buscando el error, del funcionario de la SSPD Y DE LA EMPRESA, para dar lugar a UN FRAUDE PROCESAL. La Empresa de manera reiterativa, clara y de fondo ha generado las respuestas a los puntos requeridos. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

Ley 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).

Se debe tener presente y sumo cuidado que el mandatario, señor López, con sus acostumbradas tretas, podría inducir al error a cualquiera de los funcionarios de ambas entidades, configurando así un posible **FRAUDE PROCESAL**.

Código Penal Colombiano. Art 453:

FRAUDE PROCESAL. El que por cualquier medio fraudulento induzca en error a un servidor público para obtener sentencia, resolución o acto administrativo, contrario a la ley, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años.

La configuración del fraude procesal, exige la concurrencia de los siguientes elementos:

- **El uso de un medio fraudulento.**
- **La inducción en error a un servidor público a través de ese medio.**
- **El propósito de obtener sentencia, resolución o acto administrativo contrario a la ley.**
- **El medio debe tener capacidad para inducir en error al servidor público.**

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO y **NO ACCEDE NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE Y CONFIRMA** en todas partes la Resolución No. 272040-52 de 11 DE JULIO DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

ARTICULO TERCERO: Se concede el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Dirección Territorial de Occidente, con sede en Medellín. Para

el efecto se dará traslado nuevamente del respectivo expediente, conforme lo establece el Artículo 20 de la Ley 689 de 2001. Salvo que el recurrente desista expresamente y por escrito.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 14 DE AGOSTO DE 2025



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22877-52 de 14 DE AGOSTO DE 2025.

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

Recurso No	22877-52
Fecha Resolución Recurso	14 DE AGOSTO DE 2025
RECLAMO	272041 de 11 DE JULIO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	26 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	27 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	19608662
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424 GALICIA

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, 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. 22877-52

DE: 14 DE AGOSTO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22877 DE 24 DE JULIO DE 2025 SOBRE
RECLAMO No. 272041 DE 19 DE JUNIO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 mandatario del CONJUNTO RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE P.H interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 272041-52 de 11 DE JULIO DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDEnte el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 19608662 Ciclo 16, ubicada en la dirección CL 141 # 15 A - 32 CERRITOS CAMPESTRE CONJ. CERRADO, Barrio GALICIA 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° 263629-52 del 23/05/2024, recurso 22203-52 del 17/10/2024, 21991-52 del 12/08/2024, 265025-52 del 06/09/2025.

Remitido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con Radicado No. 20258302981832

Que para establecer el RECURSO 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:

13225MAC1670R

23-07-2025

Señores:

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA ESP

E. S. D.

**RECURSO DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN EN SUBSIDIO CONTRA
RESOLUCIÓN No. 272041-52 DEL 11-07-2025**

**CONJUNTO RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE - PROPIEDAD HORIZONTAL
MATRÍCULA No. 19608662**

ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

Por mandato del suscriptor y/o usuario debidamente acreditado presenté la PETICIÓN 10825MAC1670P del 18-06-2025 CONTRA LA FACTURACIÓN POR "CÁLCULO DEL CONSUMO" (SIN MEDICIÓN) solicitando principalmente "1. Instalar medición individual para determinar el consumo de agua en áreas comunes por diferencia de sus lecturas" y "3. En todo caso, 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)". El fundamento es el derecho a la medición establecido en los artículos 9.1 y 146 de la Ley 142 de 1994, reglamentado para la propiedad horizontal en el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 (art. 2.3.1.3.2.3.13).

La Empresa respondió mediante el acto administrativo que se recurre declarándolo no procedente pero **EVADIÓ LA PROBLEMÁTICA PLANTEADA** pues señaló que se trata de "inconformidad con el consumo facturado" y en nada consideró, debatió ni trató las definiciones legales del medidor de control y disposición del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 sobre la demostración de la imposibilidad técnica de instalar medición individual en áreas comunes.

HECHOS QUE ANTECEDEN LA PRESENTE ACTUACIÓN:

Para iniciar, se observa que el señor Antonio José es reiterativo, y actúa como mandatario del representante legal del Conjunto Residencial CONJUNTO RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE P.H., señora Monica Lorena Naranjo Rubio, presentando un certificado con fecha de expedición del **12/02/2024**, y el contrato de mandato del 26/04/2024 documento que superaba los 30 días de expedición a la fecha de presentación del reclamo N° 272041 del 19 de Junio de 2025 con Radicado Web Nro. 14377, 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 26/04/2024, 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 sistema de facturación para el predio o matrícula N° **19608662**.

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 6º

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° 263629-52 del 23/05/2024, recurso 22203-52 del 17/10/2024, 21991-52 del 12/08/2024, 265025-52 del 06/09/2025:

En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula **No. 19608662** de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matrícula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del **CLUB RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE P.H.**, el cual cuenta con 829 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:

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 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 apartamentos con servicios, ya contaban con el contrato de prestación de acuerdo a las condiciones técnicas que establece el RAS, y fue la Constructora del CLUB RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE.. quien les entregó a la Administración del respectivo inmueble, la matrícula del área común con las cuentas hijas que corresponden a las unidades independientes que integran el P.H. , por lo tanto, el señor Antonio José, puede recurrir a la Constructora para que lo ilustren respecto a la aprobación del proyecto hidrosanitario, se concluye que el señor López, solicita información buscando el error del prestador frente a lo requerido, desconociendo la normatividad vigente para los usuarios del sistema general o totalizador, como es el CLUB RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE P.H.

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 CLUB

RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE P.H..

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

La Empresa, realizó inspección técnica al CLUB RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE P.H., y comprueba y determina que las condiciones técnicas de las redes hidráulicas del CONJUNTO no permiten medición individual de las redes de las áreas comunes, como son las redes locales, es decir existe imposibilidad técnica para medición individual del área común. (se anexa acta de revisión).

En cuanto a la solicitud de no cobro del Totalizador, es importante indicarle al mandatario que el predio con matrícula **No. 19608662** 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.

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

Adicionalmente Es importante para la Empresa, aclarar que es deber de los usuarios el mantenimiento de las acometidas y medidores, **donde los costos de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios**, de tal manera, que el **Macromedidor o Totalizador** se utiliza para la medición de los consumos de las áreas comunes que integran la P.H., por ello, **la 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 CLUB RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE P.H.. y **se ratifica** que existe imposibilidad técnica para la medición

individual de las instalaciones hidráulicas del área común.

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P.	
	REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H.(DETALLADO)
Solicitud	matrícula <u>19608662</u>
Hora de iniciación de visita	<u>10:00 am</u>
Dirección del inmueble según uso	<u>Conjunto Cerritos Campestre - Cl 14 # 15A 32</u> <u>residencial</u>
Nombre de quien atiende la visita	<u>Esteban Castaño</u>
Calidad del que atiende:	<u>Asistente administrativo</u>
Nombre del administrador	<u>Mónica Narango Rubio</u>
Correo electrónico	<u>administracion@cerritoscampestre.com.co</u>
Teléfono	<u>312 8504961</u>
Ficha catastral	
Número de empleados de las áreas comunes	<u>44</u>
DATOS DEL MACROMEDIDOR	
Tiene sistema totalizador	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
No Macromedidor	<u>I15AH082457</u> Marca _____
Lectura	<u>655178</u>
Clase	B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> R160 <input checked="" type="checkbox"/> Otro _____
Diámetro	1/2 <input type="checkbox"/> 3/4 <input type="checkbox"/> 1" <input type="checkbox"/> 1 1/2" <input type="checkbox"/> 2" <input type="checkbox"/> 3" <input checked="" type="checkbox"/> 4" <input type="checkbox"/> 6" <input type="checkbox"/>
Estado	Buen estado <input checked="" type="checkbox"/> Dañado <input type="checkbox"/> Tapado <input type="checkbox"/> Directo <input type="checkbox"/> Invertido <input type="checkbox"/> Medio lado <input type="checkbox"/> Inundado <input type="checkbox"/> No tiene <input type="checkbox"/> Con fuga <input type="checkbox"/> Frenado <input type="checkbox"/> Otro _____
Ubicación	Caja <input checked="" type="checkbox"/> Carcamo <input type="checkbox"/> Rejilla <input type="checkbox"/> Gabinete <input type="checkbox"/> Enterrado en tierra <input type="checkbox"/> otro _____
DATOS DE INSTALACIÓN DEL ACUEDUCTO	
Fuente de abastecimiento	Red local o distribución <input checked="" type="checkbox"/> Fuente Alterna <input type="checkbox"/>
Fuente Alterna de abastecimiento	
Aguas lluvias	<input type="checkbox"/> Capacidad del Tanque _____
Pozo o Aljibe	<input type="checkbox"/> Resolución corporación autónoma _____ Año _____
Rehuso del agua	<input type="checkbox"/> Lo surte otro acueducto <input type="checkbox"/> Nombre _____
Diametro de la acometida	1/2 <input type="checkbox"/> 3/4 <input type="checkbox"/> 1" <input type="checkbox"/> 1 1/2" <input type="checkbox"/> 2" <input type="checkbox"/> 3" <input type="checkbox"/> 4" <input type="checkbox"/> 6" <input type="checkbox"/>

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 <input checked="" type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Mala <input type="checkbox"/>	Sí <input type="checkbox"/>	Suspendida <input type="checkbox"/>
	No visible <input type="checkbox"/>	Valvula de cheque <input type="checkbox"/>		No <input checked="" type="checkbox"/>	
Ubicación	Carcamo <input type="checkbox"/>	Rejilla <input type="checkbox"/>	Tierra <input type="checkbox"/>	Pared <input type="checkbox"/>	
	Gabinete <input type="checkbox"/>	Pavimento anden <input type="checkbox"/>	Pavimento vía <input type="checkbox"/>		
Material	Antejardin <input type="checkbox"/>				
	Galvanizada <input type="checkbox"/>	Pealp <input type="checkbox"/>	Polietileno <input type="checkbox"/>	PF <input type="checkbox"/>	
Caja	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Tapa <input checked="" type="checkbox"/>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	La tapas de los macromedidores tiene cajilla de visualización para el conjunto			Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
Llave de paso	Normal <input type="checkbox"/>	Antifraude <input type="checkbox"/>	Mal estado <input type="checkbox"/>		
Fugas imperceptible	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	ubicación _____		
Fugas perceptible	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	ubicación _____		

CONFORMACIÓN HIDRAULICA DEL AREA COMÚN

Tanques de almacenamiento	Subterráneo <input checked="" type="checkbox"/>	Cantidad <input checked="" type="checkbox"/>	Capacidad <input checked="" type="checkbox"/>	<i>NO</i>
	Elevado <input checked="" type="checkbox"/>	Cantidad <input checked="" type="checkbox"/>	Capacidad <input checked="" type="checkbox"/>	<i>NO</i>
Periodicidad de lavado				
Cantidad de lavamanos	<i>41</i> <input type="checkbox"/>	Sistema Ahorrador <input checked="" type="checkbox"/>	<i>9</i> <input type="checkbox"/>	Sistema tradicional <input type="checkbox"/>
Basuras	<i>1</i> <input type="checkbox"/>	Cantidad Regaderas <input type="checkbox"/>	<i>1</i> <input type="checkbox"/>	Cantidad Duchas <i>2</i> <input type="checkbox"/>
Turco	<i>1</i> <input type="checkbox"/>	Piscina <i>2</i> <input type="checkbox"/>	Poceta <i>3</i> <input type="checkbox"/>	Cantidad de llaves alternas <i>4</i> <input type="checkbox"/>
Unidad sanitaria	<i>9</i> <input type="checkbox"/>	Salon social <i>1</i> <input type="checkbox"/>	Cocineta <i>2</i> <input type="checkbox"/>	Gimnasio <i>1</i> <input type="checkbox"/>
Cantidad de predios que se abastecen del área común: _____				
Otro				
Observaciones:				

ANOMALIAS

Sello de seguridad manipulado <input type="checkbox"/>	Brazalete manipulado <input type="checkbox"/>			
Tapa soltada <input type="checkbox"/>	Medidor manipulado <input type="checkbox"/>	Se abastece del vecino <input type="checkbox"/>		



Sede: *Av. 10 # 10-3*
 PBX: *106*
 Edificio: *101*
 Carrera: *10 # 10-17*
 Centro de: *S. Centro*
 Venta: *Pereira*
www.aguasyagua.com

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:

*No existen puntos hidráulicos por fuera
de la medición*

SISTEMAS ESPECIALES (RED CONTRA INCENDIO Y OTROS)

Seamesas Si No Hidrantes Si No

Medidos Si No Medidos Si No

Aire acondicionado Si No

Ivan Esteban Castaño

Nombre de quien atiende la visita

192779028

Asistente Administrativo

Calidad de quien atiende la visita

Hora de finalización de la visita *1:30pm*

Daniel Grisales

Nombre del funcionario que hace la visita

Obrenero.

Cargo

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.

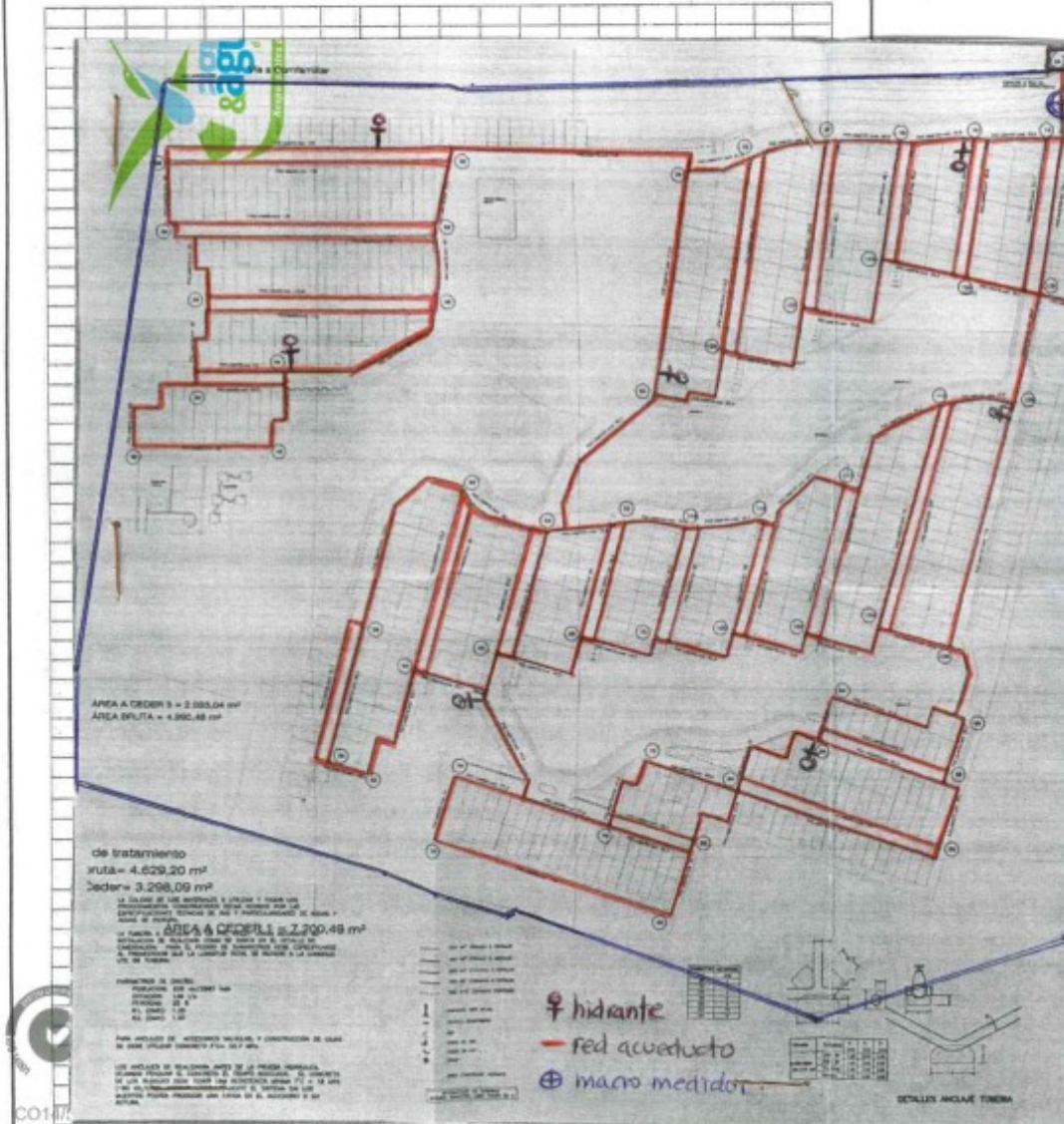


Distancia aproximada de tubería $(7,5m \times 829 \text{ hilas}) + \phi 6''(112,5m) + \phi 4''(420) + \phi 3''(430,5m) + \phi 2''(2280m)$
 $\approx 13,339,5 \text{ m}/\text{aproximadamente.}$

Observaciones:

- 1 Existen planos hidráulicos de la P.H. Sí No
 2 Los planos hidráulicos concuerdan con los elaborados a mano alzada. Sí No

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



CONCLUSIÓN TÉCNICA DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE PROPIEDADES HORIZONTALES		
M. Nº.	Número de entradas del servicio de acueducto:	Matrícula de áreas comunes 19608662
1.		
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	<p>Descripción: Red Interna, diámetro, longitud, material, vida útil de la Red.</p> $\begin{aligned} \phi 6'' &= 112,5m \text{ PVC} \\ \phi 4'' &= 420 m \text{ PVC} \\ \phi 3'' &= 430,5m \text{ PVC} \\ \phi 2'' &= 2280 m \text{ PVC} \end{aligned}$ <p>Cantidades aproximadas total: 7121m</p>
	Punto de circulación y suministro de agua existentes antes de los medidores individuales de las Unidades Privadas	
	Clasificación:	
	Longitud de red de acometida de cada UP en metros lineales medida desde la derivación de la red interna de la P.H	
	$7,2 m \times 829 \text{ unidades} = 6217,5m \text{ aproximado.}$	
	Cantidad total aproximada de longitud de redes de acometida de UP antes de medidores individuales.	
	6217,5 m aproximado	
4.	Descripción	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).
	No tiene tanques de reserva.	
	Circulación de red contra incendios de la P.H	
	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No	
5.	Descripción	<p>Número de Hidrantes, Diámetro de la red, Mantenimiento, evidencias, material fotográfico.</p> <p>8 , 43" , 2 veces al año 5 min. cada vez cd uno .</p> <p>Red de agua cruda: pruebas de cloro en sitio- suministro con agua de pozo- pruebas de laboratorio</p> <p>Resultado: N.A.</p> <p>La red contra incendios se encuentra conectada a la red interna de la P.H</p> <p>SI esta conectada a la red de distribución Interna</p>



Sede Administrativa
Bogotá D.C. - Colombia
PDK: 006 315 1300
E-mail: aguas@aguas.com.co
Edificio Torre Central
Carrera 11A # 73-30 Oficio 1
Centro de Negocios
Cundinamarca
P. Venta: www.aguascolombia.com
P. Compra: www.aguascolombia.com
www.aguascolombia.com



En caso de que la red contra incendios no se encuentre conectada a la red interna de la P.H. indica 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.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.	Las conexiones de acueducto (acometidas de las UP), ¿fueron ejecutadas por la Empresa?		Constructora
8.	La Empresa ejecutó interventoría en la construcción de estas conexiones de acometidas:	<input checked="" type="checkbox"/>	
10.	Conclusiones generales	<p>POSSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL O NO DE ÁREAS COMUNES</p> <p>Observaciones adicionales:</p> <p>- Se debe tener en cuenta que el personal contratista encargado de tomar medición al macromedidor no está tomando la lectura y esta adjuntando una foto que no corresponde a la ubicación real del macromedidor.</p> <p>- Se debe ingresar a la caja del macro para tomar lectura</p>	<p>Respuesta: No es viable la medición individual del A.C.</p>

Nombre de quien atendió la visita

Xlber Esteban Bustamante

C.C: 192779028

Entidad:

Sede Administrativa
P.D.T: (3) 5 122 500
Edificio Torre Central
Carrera 10 # 7-55 Piso 1
Centro de Servicios
Ventanilla Única
www.aguasbogota.com.co
www.aguasbogota.sistech.co
NIT 816.002.020-7

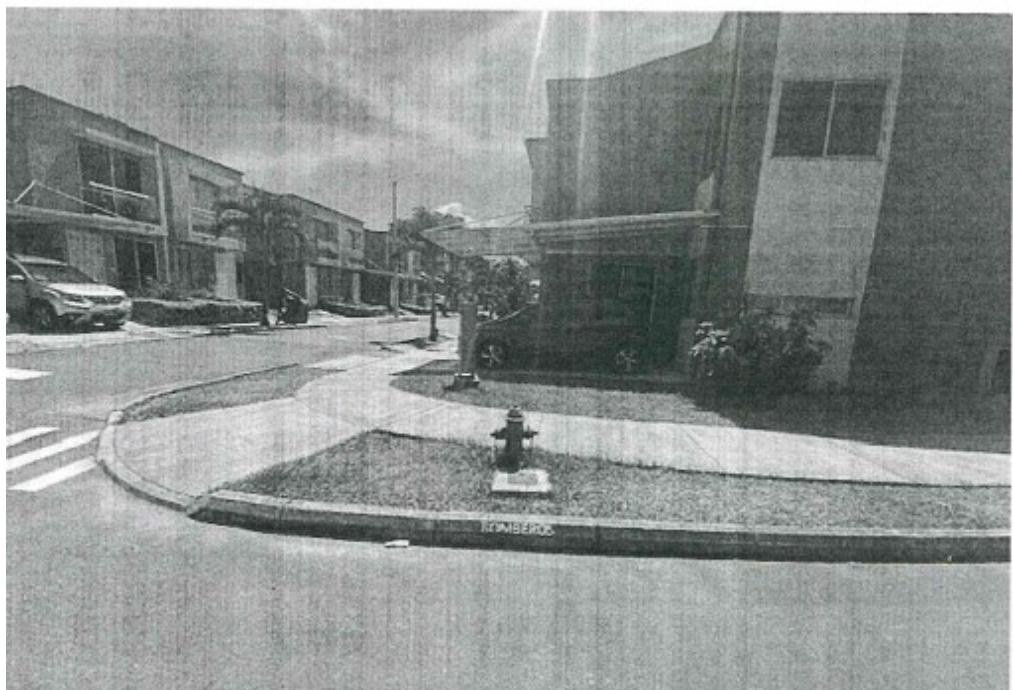
Fecha:

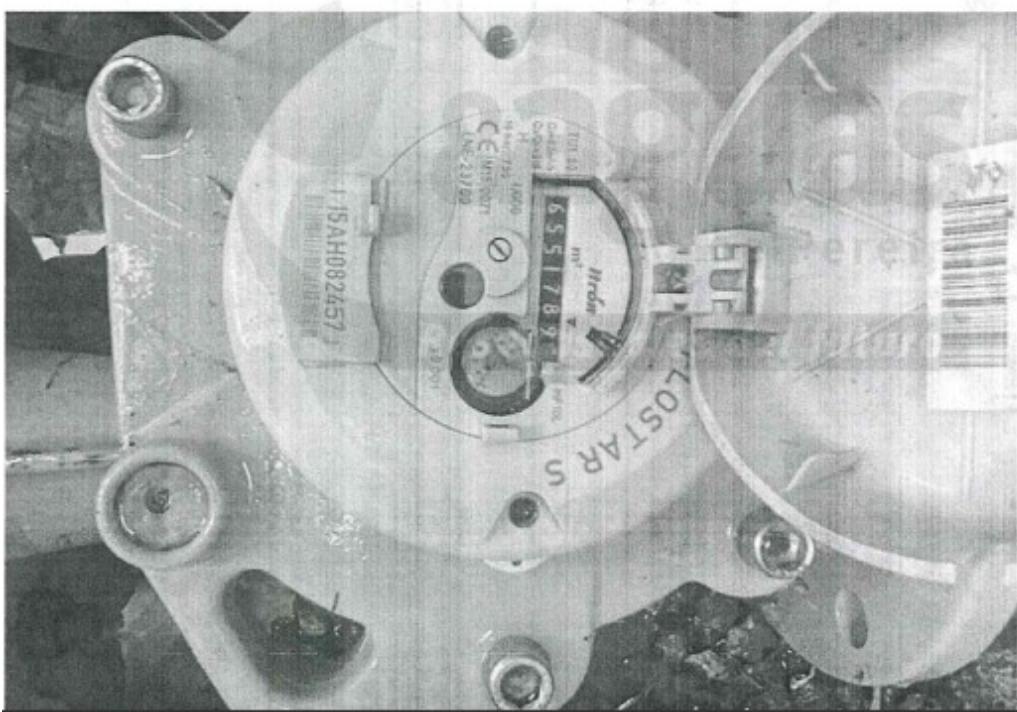
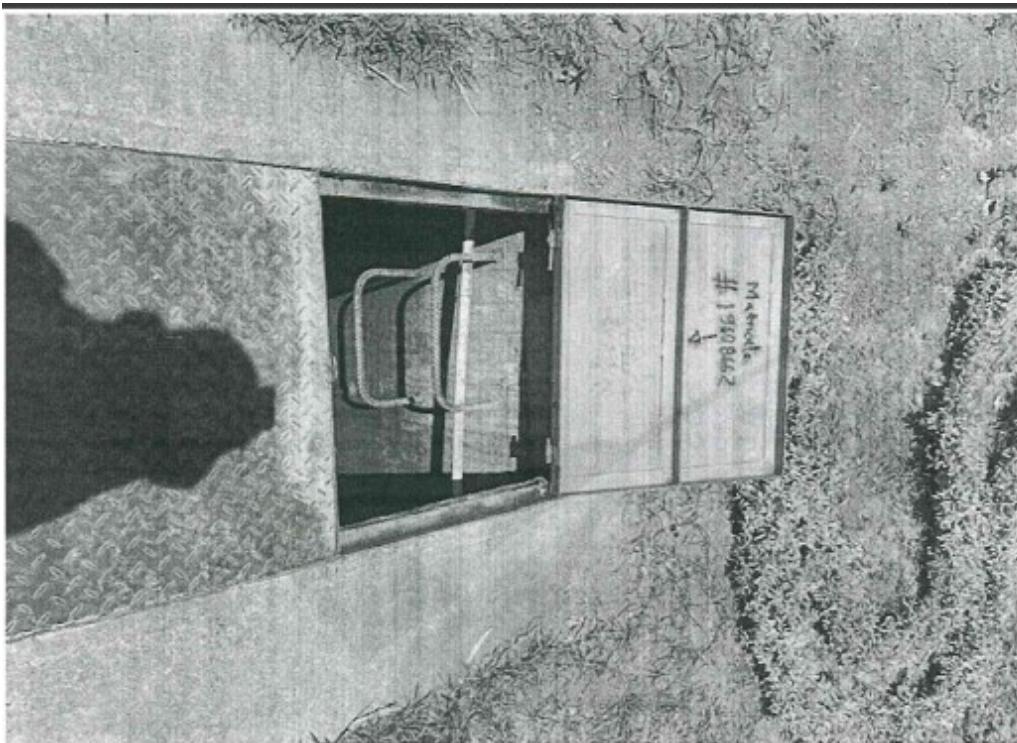
22 Enero / 2024

Nombre del Supervisor

SGS
CO14/5755
CO14/5755

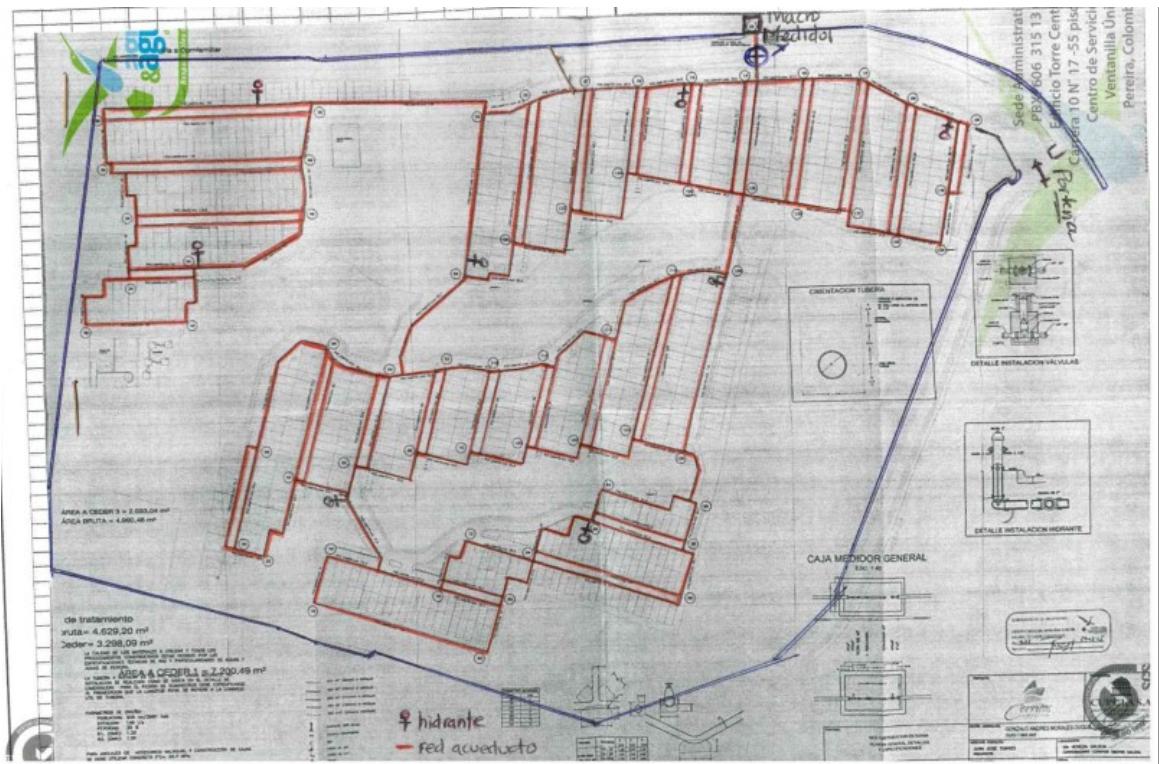
SGS
CO14/5754
CO14/5754







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 829 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.



Punto 4.

En cuanto a proporcionar la relación del consumo individual facturado 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 5.

No se accede a la solicitud de reexpedir factura si sumas en reclamación, porque la forma de medición del área común del CONJUNTO CERRADO CERRITOS CAMPESTRE 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 9 facturas sin cancelar, por valor total de \$52.538.230.

Aunado a todo lo anterior, este Departamento concluye que NO ES PROCEDENTE el recurso 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, 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 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 residencial por medio del totalizador y las 829 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. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.

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.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

LEY 1437 DE 2011: “Artículo 87. Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme:

- 1 *Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.*
- 2 *Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.*
- 3 *Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.*
- 4 *Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.*
- 5 *Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo. “*

LEY 1755 DEL 2015

Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

- ✓ **Decreto 1077 de 2015, específicamente e artículo 2.3.1.3.2.3.13,** que en su parte pertinente dispone: “(...) 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.
- ✓ **Concepto del Grupo de Reacción Inmediata de la Dirección Técnica para la Gestión de Acueducto y Alcantarillado de la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD No. 20164100680421),** estableció que la facturación par áreas comunes con base en los registros del totalizador es procedente, sólo cuando no es técnicamente posible su medición, para lo cual, se transcribe lo pertinente: “Así las cosas, encuentra esta coordinación que la facultad de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira S.A., para realizar el cobro del servicio de acueducto a través de la diferencia entre el volumen registrado por el medidor totalizador y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales, está dada no porque las unidades inmobiliarias cuenten con una sola acometida ; sino porque no es

técnicamente posible la medición del agua que fluctúa entre la red de acueducto que parte desde el punto de entrega de la acometida y el punto donde se encuentran ubicados cada uno de los medidores de las unidades privadas.

Lo anterior, teniendo en cuenta que las redes internas desplegadas al interior de una unidad inmobiliaria son susceptibles de fugas, filtraciones y puntos hidráulicos o conexiones irregulares que dificultan controlar la totalidad de los consumos que se generan al interior de la copropiedad.”

- ✓ **Concepto No. SSPD (515) del 30-07-2018** a través del cual sin vacilación indican que los daños, mantenimiento y reparación de las redes internas de servicios públicos de una P.H son responsabilidad de la persona que surge por imperio de la Ley 675 de 2001, así las cosas si se tiene que la RED INTERNA HIDRÁULICA de las áreas comunes es de P.H, el volumen de agua que circula por ella, que llega sin medición individual antes de las unidades privadas, no es de aquellos volúmenes de agua no contabilizada que deben ser asumidos por la Empresa, y que justamente por la imposibilidad de la medición debe ser asumida por ellos, y no puede perderse por la Empresa.

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

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

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

Artículo 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."

Se debe tener presente y sumo cuidado que el mandatario, señor López, con sus acostumbradas tretas, podría inducir al error a cualquiera de los funcionarios de ambas entidades, configurando así un posible **FRAUDE PROCESAL**.

Código Penal Colombiano. Art 453:

FRAUDE PROCESAL. *El que por cualquier medio fraudulento induzca en error a un servidor público para obtener sentencia, resolución o acto administrativo, contrario a la ley, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años.*

La configuración del fraude procesal, exige la concurrencia de los siguientes elementos:

- *El uso de un medio fraudulento.*
- *La inducción en error a un servidor público a través de ese medio.*
- *El propósito de obtener sentencia, resolución o acto administrativo contrario a la ley.*
- *El medio debe tener capacidad para inducir en error al servidor público.*

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE Y CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 272041-52 de 11 DE JULIO DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 14 DE AGOSTO DE 2025



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. 272685-52 de 14 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **TATIANA OSPINA BARBOSA** 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	272685-52
Fecha Resolución	14 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	27 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	TATIANA OSPINA BARBOSA
Matrícula No	238964
Dirección para Notificación	CR 9 # 21- 57PLAZA DE BOLIVAR

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

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

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entienda 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. 5449753

Resolución No. 272685-52

DE: 14 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272685 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) TATIANA OSPINA BARBOSA identificado con C.C. No. 1225092374, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272685 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 238964 Ciclo: 1 ubicada en:CR 9 # 21- 57 , Barrio PLAZA DE BOLIVAR en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-6, 2025-7 manifiesta el usuario: *AL PARCER TIENE TROQUE DE MEDIDORES, REQUIERE SE REALICE LOS AJUSTES PERTINENTES YA QUE ESTARIA CANCELANDO CONSUMOS QUE NO LE CORRESPONDEN, EN EL PREDIO SOLO LABORA UNA PERSONA.*

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 6 DE AGOSTO DE 2025 en la que participó el(la) señor(a) Maria Camila Tabrez 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° P015MMCCA 12402AA el cual registra una lectura acumulada de 911 m3. se reportó la siguiente observación: *Se visitó predio local, se encuentra que el medidor 119566, no corresponde a este predio, el medidor que realmente corresponde a este local es el P015MMCCA 12402AA, lectura 1911 M3.* este predio tiene 3 pisos son varios apartamentos, se timbra y no salen para revisar los otros medidores.

Sin embargo, se realizó análisis de los medidores y encontramos que el predio que presentó mora en el pago de la factura es la matrícula 239020 al que le ha generado en varias oportunidades orden de suspensión, en junio y julio de 2025, inmueble que tenía grabado el medidor P015MMCCA 12402AA, y por lo tanto, al momento de suspender se quedó sin servicio el predio equivocado, con matrícula 238964

Los medidores deben quedar grabados tal como estan intalados en el terreno asi:

matricula	suscriptor	Dirección	medidor
238964	HUMBERTO HENAO FLOREZ	CR 9 # 21- 57	P1015MMCCA12402AA
239020	IVAN DELGADO OCHOA	CR 9 # 21- 65	P1915MMRAL119566AA

Por lo cual, se comisionó al Departamento de Control de Perdidas no Técnicas para que grabe correctamente los números de los medidores de estos dos predios, y al Grupo de Facturación, para que actualice las lecturas, cambio que se vera reflejado en el sistema para el periodo de septiembre de 2025,

Teniendo en cuenta que el medidor del inmueble 21-57 registra menos que el consumo facturado, se accede a reliquidar los últimos 5 periodos susceptibles de reclamación dando aplicación al artículo 154 de la Ley 142 de 1994

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-220216** detallado así:

Concepto	Período	Causa I	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	411	2	8	4310	17239	-12929
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-6	411	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-5	411	1	5	2801	14004	-11204
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-4	411	1	7	1644	11509	-9865
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-8	411	2	8	2530	10119	-7589
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-7	411	1	6	1265	7589	-6324
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-6	411	1	8	2801	22407	-19606
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-6	411	1	8	1644	13153	-11509
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-5	411	1	5	1644	8221	-6576
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	411	2	8	5602	22407	-16805
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-7	411	1	6	2155	12929	-10774
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-7	411	0	0	0	-3	3
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-6	411	1	8	1265	10119	-8854
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-5	411	1	5	1265	6324	-5060
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	411	1	7	2155	15084	-12929
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-4	411	1	7	2801	19606	-16805
AJUSTE A LA DECENA	2025-6	411	0	0	-4	-1	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-6	411	1	8	2155	17239	-15084
AJUSTE A LA DECENA	2025-4	411	0	0	-4	0	-4
AJUSTE A LA DECENA	2025-8	411	0	0	-4	-2	-2
AJUSTE A LA DECENA	2025-7	411	0	0	-4	-3	-1
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-7	411	1	6	1644	9865	-8221
NC CONTRIB	2025-8	411	2	8	3288	13153	-9865

ALCANTARILLADO							
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-7	411	1	6	2801	16805	-14004
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-5	411	1	5	2155	10774	-8619
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-4	411	1	7	1265	8854	-7589

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 TATIANA OSPINA BARBOSA identificado con C.C. No. 1225092374 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) TATIANA OSPINA BARBOSA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 21- 57 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: TATIANA OSPINA BARBOSA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 238964 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 períodos, 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 14 DE AGOSTO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon
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. 272895-52 de 14 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUBEN ANTONIO 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	272895-52
Fecha Resolución	14 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	27 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	RUBEN ANTONIO VALENCIA
Matrícula No	734376
Dirección para Notificación	CALLE 24 #18-34 TORRE 1 AP 101PROVIDENCIA

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 entienda 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. 5468738

Resolución No. 272895-52

DE: 14 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272895 de 4 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 4 DE AGOSTO DE 2025 el señor RUBEN ANTONIO VALENCIA identificado con C.C. No. 16201639, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 272895 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 734376 Ciclo: 14 ubicada en:CR 35B # 72B- 02 , Barrio GUADALUPE 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 liquidación del reclamo, calificación definitiva).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 6 DE AGOSTO DE 2025 realizada por CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA43470AA el cual registra una lectura acumulada de 1328 m3. "Predio desocupado instalaciones en buen estado anexo foto medidor funciona correctamente".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **734376**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	1326 m3	1325 m3	0 m3	14 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. P1415MMRSA43470AA, el cual registra una lectura acumulada de 1328 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **julio de 2025**, el lector reportó en el sistema la novedad de "**REVISAR MEDIDOR**", razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **14 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **julio de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio y este está desocupada, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mentionado** a la diferencia real de lectura 1 m3.

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. 734376, por la Empresa, respecto al período de **julio de 2025**, serán objeto de modificación, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-56867** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-7	414	1	13	-356	-4624	4269
AJUSTE A LA DECENA	2025-7	414	0	0	0	-5	5
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-7	414	1	13	-274	-3558	3284
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-7	414	1	14	2801	39212	-36412
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-7	414	1	14	2155	30168	-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, numeral 2º: 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 RUBEN ANTONIO VALENCIA identificado con C.C. No. 16201639 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) RUBEN ANTONIO VALENCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 24 #18-34 TORRE 1 AP 101 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: RUBEN ANTONIO VALENCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 734376 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 14 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. 272893-52 de 14 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NILSON VALLECILLA** 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	272893-52
Fecha Resolución	14 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	27 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	NILSON VALLECILLA
Matrícula No	19599752
Dirección para Notificación	VIA ENTRADA PUEBLITO CAFETERO CONDOMINIO SAN JOSE CASA 53CERRITOS

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 entienda 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. 5465053

Resolución No. 272893-52

DE: 14 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272893 de 4 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 4 DE AGOSTO DE 2025 el señor NILSON VALLECILLA identificado con C.C. No. 1086044223, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272893 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19599752 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: VIA ENTRADA PUEBLITO CAFETERO CONDOMINIO SAN JOSE CONDOMINIO SAN JOSE DE LAS VILLAS ETAPA 4, Barrio CERRITOS en los periodos facturados 2025-6,2025-7.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE AGOSTO DE 2025 en la que participó el señor Nilson Vanecilla R como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H24VA186434 el cual registra una lectura acumulada de 783 m3. "Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven cinco personas, predio con 7 baños, pozo séptico".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 19599752, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
julio	711 m3	648 m3	63 m3	63 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Junio	648 m3	555 m3	93 m3	93 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **JUNIO Y JULIO DE 2025** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio,

- para el periodo de junio de 2025, el equipo de medida avanzó (**555 m3 a 648 m3**), arrojando una diferencia de lectura de 93 m3.
- para el periodo de julio de 2025, el equipo de medida avanzó (**648 m3 a 711 m3**)

m3), arrojando una diferencia de lectura de 63 m3, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2º: 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 NILSON VALLECILLA identificado con C.C. No. 1086044223 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) NILSON VALLECILLA enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA ENTRADA PUEBLITO CAFETERO CONDOMINIO SAN JOSE CASA 53 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: NILSON VALLECILLA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19599752 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.aquasyaqua.com.co, opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 14 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. 272903-52 de 14 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LESBIA GUARIN MEJIA** 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	272903-52
Fecha Resolución	14 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	27 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	LESBIA GUARIN MEJIA
Matrícula No	990119
Dirección para Notificación	MZ 11 CS 22PERLA DEL SUR

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 entienda 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. 5468740

Resolución No. 272903-52

DE: 14 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272903 de 4 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 4 DE AGOSTO DE 2025 la señora LESBIA GUARIN MEJIA identificado con C.C. No. 24538652, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 272903 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 990119 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 11 CS 22 , Barrio PERLA DEL SUR 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 6 DE AGOSTO DE 2025 en la que participó el señor Horacio Grisales como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA228647 el cual registra una lectura acumulada de 90 m3. "Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven cuatro personas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **990119**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	79 m3	49 m3	30 m3	30 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **JULIO DE 2025**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **30 m3, avanzó de (49 m3 a 79 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **JULIO DE 2025, ES CORRECTO** y no será objeto de modificación por parte de este departamento, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2º: 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 LESBIA GUARIN MEJIA identificado con C.C. No. 24538652 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) LESBIA GUARIN MEJIA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 11 CS 22 haciendo 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: LESBIA GUARIN MEJIA la cancelación de las sumas pendientes por

concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 990119 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 14 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. 272899-52 de 14 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANDERSON GIRALDO** 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	272899-52
Fecha Resolución	14 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	27 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	ANDERSON GIRALDO
Matrícula No	1230275
Dirección para Notificación	CARRERA 15 188 25ESTACION VILLEGAS

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 entienda 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. 5465055

Resolución No. 272899-52

DE: 14 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272899 de 4 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 4 DE AGOSTO DE 2025 el señor ANDERSON GIRALDO identificado con C.C. No. 1088310119, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272899 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1230275 Ciclo: 16 ubicada en:CARRERA 15 188 25 CARRERA 15 188 25, Barrio ESTACION VILLEGAS 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 liquidación del reclamo, calificación definitiva).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 6 DE AGOSTO DE 2025 en la que participó la señora María Y marin como usuario del servicio público y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1115MMCCA21202AA el cual registra una lectura acumulada de 1623 m3. "Se visita el predio y se encuentra sin nomenclatura y el medidor registrando, en la casa las instalaciones están buenas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1230275**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	1621 m3	1599 m3	22 m3	22 m3	Cobro por diferencia. (Art. 146-Ley 142/94)
Junio	1599 m3	1599 m3	0 m3	6 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	1599 m3	1599 m3	0 m3	6 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	1599 m3	1599 m3	0 m3	6 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema de información comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, con medidor N. P1115MMCCA21202AA, con lectura N.1623 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **abril, mayo y junio de 2025**, el lector reportó en el sistema la novedad de “**MEDIDOR NO SE PUEDO LEER**”, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **6 m3 cada periodo**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante el periodo **julio de 2025** tomó lectura y el medidor avanzó (1599 m3 a 1621 m3) registrando una diferencia de 22 m3 y no se descontó los 18 m3 ya facturados en los periodos de abril, mayo y junio de 2025 y se facturando 22 m3 toda la diferencia, por ende, se debe ajustar el periodo de julio de 2025 y facturar 4 m3.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo promedio facturado a la matrícula No. **1230275**, por la Empresa, respecto al período de **abril, mayo y junio de 2025, será objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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”.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-58339** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-7	421	4	13	-5965	-19385	13420
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-7	421	4	22	8619	47406	-38787
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-7	421	4	13	-7753	-25197	17444
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-7	421	4	22	11204	61620	-50416

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, numeral 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 ANDERSON GIRALDO identificado con C.C. No. 1088310119 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) ANDERSON GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 15 188 25 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: ANDERSON GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1230275 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 14 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. 272891-52 de 14 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CAROLINA GOMEZ SOSA** 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	272891-52
Fecha Resolución	14 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	27 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	CAROLINA GOMEZ SOSA
Matrícula No	391284
Dirección para Notificación	LT 37EL 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 entienda 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. 5468742

Resolución No. 272891-52

DE: 14 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272891 de 4 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 4 DE AGOSTO DE 2025 la señora CAROLINA GOMEZ SOSA identificado con C.C. No. 42164830, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272891 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 391284 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: LT 37 , Barrio EL PLUMON en los periodos facturados 2025-6,2025-7.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 6 DE AGOSTO DE 2025 en la que participó el señor Jairo Martínez como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA74652AA el cual registra una lectura acumulada de 2343 m3. "Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven cuatro personas, predio de dos pisos, el piso uno estuvo desocupado, hace varios días que ocuparon el piso uno".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **391284**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	2330 m3	2178 m3	152 m3	96 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Junio	2178 m3	2082 m3	96 m3	10 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, con medidor N. P1515MMRSA74652AA, con lectura N.2343 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **junio y julio de 2025**, se reportó en el sistema la novedad de "**ALTO**", razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **10 m3 de 96 m3 para el periodo de junio de y 2025 y 96 m3 de 152 m3 de diferencia real**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante el periodo **junio y julio de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio en cumplimiento a la ley 142 de 1994, artículo 149, *De la revisión previa. 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 la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

El consumo promedio que se le facturó al predio, **con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario**, ya que así lo faculta nuestro ordenamiento jurídico, para el caso concreto el predio tiene una desviación significativa, por ende, se confirma el consumo promedio facturado al predio y se le informa al usuario que tiene pendiente por facturar 142 m3.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 391284**, por la Empresa, respecto a los períodos **junio y julio de 2025, ES CORRECTO**, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 y 149 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, numeral 2º: el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo “que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso. La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro, aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de

continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por CAROLINA GOMEZ SOSA identificado con C.C. No. 42164830 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) CAROLINA GOMEZ SOSA enviando citación a Dirección de Notificación:, LT 37 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CAROLINA GOMEZ SOSA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 391284 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 14 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. 272939-52 de 14 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MELIZA CASTRILLON** 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	272939-52
Fecha Resolución	14 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	27 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	MELIZA CASTRILLON
Matrícula No	1576339
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 20 LC 2SAMARIA II

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

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

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entienda 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. 5467515

Resolución No. 272939-52

DE: 14 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272939 de 5 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 5 DE AGOSTO DE 2025 la señora MELIZA CASTRILLON identificada con C.C. No. 1087557750, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 272939 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1576339 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: MZ 1 CS 20 LC 2 , Barrio SAMARIA II en el periodo facturado 2025-7.

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

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 "**Existe fuga por el agua stop del sanitario, se recomendó el arreglo. Equipo de medida P1515MMRSA70461AA Lectura actual 310 m3**". Se determina que el incremento en el consumo se debe a la falla que se está presentando en el sanitario por agua stop se le recomienda realizar el cambio de accesorios sanitarios así evitar incrementos en sus próximas facturaciones.

Es importante para la Empresa, aclarar que los consumos provenientes de fugas externas, son de responsabilidad exclusiva del usuario o suscriptor del servicio, por lo tanto, la Empresa no está obligada a responder por ellos, siendo entonces obligación del usuario, revisar las instalaciones y mantenerlas en buen estado al ser de su propiedad.

En el periodo de Julio de 2025 el medidor avanzó de 282 m3 a 296 m3 arrojando una diferencia de 14 m3 los cuales se facturaron en su totalidad.

El consumo se liquida con base en el registro fechaciente del medidor y no por el nivel de ocupamiento, pues cualquier escape visible que se presente dentro del inmueble debe ser asumido por el propietario.

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. **15763396** por la Empresa, respecto al período de **Julio de 2025, SON CORRECTOS**, ya que el consumo elevado se está presentado por fallas en sanitario por agua stop, 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, numeral 2º: 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 MELIZA CASTRILLON identificado con C.C. No. 1087557750 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) MELIZA CASTRILLON enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 20 LC 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: MELIZA CASTRILLON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1576339 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 14 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. 272922-52 de 14 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANGELA MARIA HERRERA** 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	272922-52
Fecha Resolución	14 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	27 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	ANGELA MARIA HERRERA
Matrícula No	656165
Dirección para Notificación	MZ 9 LT 5VILLA SANTANA INTERMEDIO

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 entienda 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. 5466847

Resolución No. 272922-52

DE: 14 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272922 de 5 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 5 DE AGOSTO DE 2025 la señora ANGELA MARIA HERRERA identificada con C.C. No. 42130517, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272922 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 656165 Ciclo: 7 ubicada en: MZ 9 LT 5 INTERIOR, Barrio VILLA SANTANA INTERMEDIO 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

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 **11 de Agosto de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ “**Se revisó instalaciones y no existen fugas. Equipo de medida P1415MMRSA45853AA lectura 412 m3**”.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en el periodo de **Julio de 2025** el lector reportó la lectura de 400 m3 con la novedad de MEDIDOR GIRA AL REVES por lo tanto, el sistema le facturó consumo promedio de 4 m3 más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita técnica en donde el equipo de medida registra una lectura acumulada de 412 m3 equipo de medida en buen estado, y de buena fe la usuaria manifiesta que el predio se encontraba solo, razón por la cual la Empresa considera procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo de **Julio de 2025 a 0 m3** consumo por diferencia de lectura, se confirma el cobro de los cargos fijos.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **656165** por la Empresa, respecto al periodo de **Julio de 2025, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE a reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-6109** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-7	400	0	4	0	11204	-11204

CONSUMO ACUEDUCTO	2025-7	400	0	4	0	8619	-8619
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-7	400	0	4	0	-5965	5965
AJUSTE A LA DECENA	2025-7	400	0	0	-3	0	-3
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-7	400	0	4	0	-7753	7753

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, numeral 2º: 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 ANGELA MARIA HERRERA identificado con C.C. No. 42130517 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)

ANGELA MARIA HERRERA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 9 LT 5 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: ANGELA MARIA HERRERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 656165 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 14 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. 273011-52 de 14 DE AGOSTO DE 2025.

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

Resolución No	273011-52
Fecha Resolución	14 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	27 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	LEANDRO LOPEZ
Matrícula No	1238849
Dirección para Notificación	VIA CERRITOSBELMONTE ALTO

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 entienda 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. 5489754

Resolución No. 273011-52

DE: 14 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 273011 de 13 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 13 DE AGOSTO DE 2025 el señor LEANDRO LOPEZ identificado con C.C. No. 1088319562, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 273011 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1238849 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: VIA CERRITOS TERPEL CERRITOS CARTAGO-BEL VIA CERRITOS KM7, Barrio BELMONTE ALTO 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 14 DE AGOSTO DE 2025 en la que participó el señor Jorge Hernán Cairasco como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C15SE006170 el cual registra una lectura acumulada de 4592 m³. Con observación: "**Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente**"

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 66 m³, avanzó de 4489 a 4555 m³, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **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, numeral 2º: 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 LEANDRO LOPEZ identificado con C.C. No. 1088319562 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) LEANDRO LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA CERRITOS 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: LEANDRO LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1238849 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 14 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**

