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. 11560-52 de 19 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **JESUS ARMANDO LEAL MUÑOZ** 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	**11560-52**
Fecha Resolución	19 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	JESUS ARMANDO LEAL MUÑOZ
Matrícula No	1426659
Dirección para Notificación	zell39@gmail.comCENTRO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

PEREIRA, 19 DE AGOSTO DE 2025

Señor (a):
JESUS ARMANDO LEAL MUÑOZ
zell39@gmail.com - CENTRO
Teléfono: 3137275698
PEREIRA

Radicación: No. 11560 Radicado el 6 DE AGOSTO DE 2025
Matrícula: 1426659
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: SOLICITUD RADICADA CON SAIA NO. 2931

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

En atención a la petición radicada el 6 DE AGOSTO DE 2025 ,mediante la cual solicitó verificar la fecha de cambio del medidor y cómo fue su método de pago, este Departamento se permite comunicar, se procedió a analizar el sistema de información comercial de la Empresa y se le informa al usuario que el equipo de medida N. P1815MMRSA111026AA el cual se cambió el 19 de marzo de 2019, por un valor $209.676,95 diferido a 6 meses facturado mes a mes desde abril a septiembre de 2019, se anexa detalle del cobro,

Instalación domiciliaria valor $4.692 diferido a 6 cuotas
IVA de la Instalación domiciliaria valor $5.211facturado a una sola cuota
Medidor por valor $26.112 diferido a 6 meses
IVA medidor por valor $28.266 facturado a una sola cuota

Detalle del cobro

Predio 1426659 Consecutivo 378772161

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2019	Septiembre	46833817	$ 26.112,89	$ 385,90	$ 25.726,98	$ 0,00
2019	Agosto	46677107	$ 26.112,89	$ 766,11	$ 25.346,78	$ 25.726,98
2019	Julio	46520829	$ 26.112,89	$ 1.140,69	$ 24.972,20	$ 51.073,76
2019	Junio	46365083	$ 26.112,89	$ 1.509,74	$ 24.603,15	$ 76.045,96
2019	Mayo	46209599	$ 26.112,89	$ 1.873,33	$ 24.239,56	$ 100.649,11
2019	Abril	46054345	$ 26.112,89	$ 2.231,55	$ 23.881,34	$ 124.888,66

Recursos BPM

ecurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
90000000	MEDIDOR EN CONSIGNACION	148.770,00		1,00	0,00	0,00	19,00	28.266,30	177.036,30
70300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	23.851,41		1,00	15,00	3.577,71	19,00	5.211,53	32.640,65

209.676,95

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) JESUS ARMANDO LEAL MUÑOZ, identificado con C.C. No 19051190 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) JESUS ARMANDO LEAL MUÑOZ enviando citación a Dirección de Notificación: zell39@gmail.com - CENTRO haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 19 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. 22882-52 de 19 DE AGOSTO DE 2025.

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

Recurso No	**22882-52**
Fecha Resolución Recurso	19 DE AGOSTO DE 2025
RECLAMO	272231 de 14 DE JULIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	28 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUIS FERNANDO VASQUEZ
Identificación del Peticionario	10135869
Matrícula No.	19641434
Dirección para Notificación	CL 63 # 14 - 89 TORRE 1 APTO 806 ALCAZARES

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 22882-52

DE: 19 DE AGOSTO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22882 DE 28 DE JULIO DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 272231 DE 1 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) LUIS FERNANDO VASQUEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10135869 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 272231-52 de 14 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. 19641434 Ciclo 12, ubicada en la dirección CL 63 # 14 - 89 TORRE 1 APTO 806 UNIDAD RESIDENCIAL LOS ALCAZARES, Barrio ALCAZARES en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-2, 2025-3, 2025-4, 2025-5, 2025-6.

Que el recurrente por escrito presentado el día 28 DE JULIO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque el apartamento esta desocupado y le estan cobrando consumo, verificaron y encontraron que el medidor que tiene grabado el H24VA185524 le correponde al apartamento 1006, con matricula 19641418, solicita revisar y grabar correctamente y reliquidar consumo, 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 efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión del recurso de reposición, se efectuó analisis de la inspección realizada y de los argumentos del reclamante, encontrando que le corresponde al apartamento 806 el medidor H24VA185584, el cual, aun conserva la lectura en 000 m3, y el medidor H24VA185524, esta instalado en la acometida del apartamento 1006, con matrícula 19641418, registrando para agosto una lectura acumulada de 80 m3.

Por lo tanto, se comisionó al Grupo de CPNT Medición para que grabe correctamente el numéro del medidor a las dos matrículas, como se encuentran en el terreno. Asi:

Matricula 19641434 apto 806 con medidor H24VA185584 Lectura 000 m3 en agosto

Matricula 19641418 apto 1006 con MEDIDOR H24VA185524 lectura 80 m3 en agosto

Igualmente, se comisionó al Grupo de Facturación, para que actualice las lecturas para el período de facturación de AGOSTO DE 2025 , para evitar cobros indebidos.

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 Atención 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.

Conforme a lo establecido en el cuarto inciso del Artículo 154 de la ley 142 de 1994: *"En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos."*. este Departamento se pronunciará y tomará decisión administrativa respecto de lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira con cargo a la matrícula reclamante; durante los últimos cinco (5) períodos de facturación, es decir se reliquida de febrero a julio de 2025, de acuerdo al registro de medidor H24VA185584

Lecturas

UNIDAD RESIDENCIAL LOS ALCAZARES

Predio 19641418 Dirección CL 63 # 14 - 89 TORRE 1 APTO 1006

Año	Mes	nActiv	Lect Acti	Lect Ante	Consumo	Fec de lect	Medidor	P
2025	Agosto	1	0	0	0	16/08/2025	H24VA185584	
2025	Julio	1	0	0	0	19/07/2025	H24VA185584	
2025	Junio	1	0	0	0	19/06/2025	H24VA185584	
2025	Mayo	1	0	0	0	19/05/2025	H24VA185584	
2025	Mayo	2	0	0	0	19/05/2025	H24VA185584	
2025	Abril	1	0	0	0	18/04/2025	H24VA185584	
2025	Abril	2	0	0	0	18/04/2025	H24VA185584	
2025	Marzo	1	0	0	0	20/03/2025	H24VA185584	
2025	Marzo	2	0	0	0	20/03/2025	H24VA185584	
2025	Febrero	1	0	0	0	17/02/2025	H24VA185584	

Asi se le estaba facturando de acuerdo al medidor de otro apartamento, los cuales fueron instalados por la Empresa.

El concepto SSPD-OJ 2006-258 emitido por la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, considera que conforme al inciso tercero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, este es un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, mediante el cual se castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo. Adicionalmente, dicha consagración legal busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado. Se trata entonces de un término de caducidad que opera a favor de las empresas.

En consecuencia, se **REVOCA la decisión inicial**, y se reliquidan los consumos facturados desde el periodo de FEBRERO A JULIO DE 2025 de acuerdo al registro de su propio medidor, el N° H24VA185584, el valor a favor corresponde a los metros cubicos facturados de más, en estos cinco períodos. Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

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."

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-334774** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-2	411	0	14	0	29199	-29199
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-3	411	0	10	0	28009	-28009
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-6	411	0	11	0	30810	-30810
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-5	411	0	12	0	33611	-33611
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-7	411	0	11	0	23703	-23703
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-6	411	0	0	0	-4	4
AJUSTE A LA DECENA	2025-7	411	0	0	0	-2	2
AJUSTE A LA DECENA	2025-3	411	0	0	0	-4	4
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-3	411	0	0	-3	-2	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-5	411	0	12	0	25858	-25858
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-7	411	0	11	0	30810	-30810
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-2	411	0	14	0	37966	-37966
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	411	0	10	0	21548	-21548
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-4	411	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA	2025-2	411	0	0	-3	0	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-3	411	0	10	0	21548	-21548
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-6	411	0	11	0	23703	-23703

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-4	411	0	10	0	28009	-28009
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-5	411	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA	2025-6	411	0	0	0	-1	1

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por LUIS FERNANDO VASQUEZ en contra de la Resolución No. 272231-52 de 14 DE JULIO DE 2025, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 19641434 la suma de **-334774**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

ARTICULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra esta si bien procede el recurso de apelación como subsidiario, este último se concede cuando las pretensiones no han sido resueltas a favor del recurrente, cosa que no ocurre en este caso, razón por la cual se ordenará la terminación de la presente decisión administrativa, y el archivo del expediente, porque se accedió a la petitum del recurrente.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 19 DE AGOSTO DE 2025

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22888-52 de 19 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GLADIS GIRALDO OROZCO** 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	**22888-52**
Fecha Resolución Recurso	19 DE AGOSTO DE 2025
RECLAMO	272619 de 24 DE JULIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	28 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	GLADIS GIRALDO OROZCO
Identificación del Peticionario	24951633
Matrícula No.	329763
Dirección para Notificación	CR 9 BIS # 31- 27 PS 2 SECTOR 1 DE FEBRERO

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 22888-52

DE: 19 DE AGOSTO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22888 DE 29 DE JULIO DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 272619 DE 22 DE JULIO DE 2025**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) GLADIS GIRALDO OROZCO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 24951633 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 272619-52 de 24 DE JULIO DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE BIENES Y SERVICIOS, la inconformidad no es por los metros cubicos facturados de la factura con matrícula No. 329763 Ciclo 4, ubicada en la dirección CR 9 BIS # 31- 27 PS 2 , Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-7 Y 2025-8.

Que el recurrente por escrito presentado el día 29 DE JULIO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el cambio del medidor que la Empresa realizó, pues afirma que no estaba informada del procedimiento a realizar y no autorizó la instalacion de la llave de paso ni del medidor, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

En primera instancia es importante aclarar que el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial el Articulo 146 de la Ley 142 de 1994 y legislación complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener su derecho a la medición y al pago de lo realmente utilizado, aclarándole que la misión de la Empresa es la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado y no la comercialización de medidores pero este es un elemento indispensable para el correcto cobro de los consumos.

Dicha labor se realiza a través de los planes de mejoramiento de la medición, verificando los diferentes predios de la ciudad con el fin de identificar inmuebles con medidores frenados, clase de uso obsoleta por **avance tecnológico** o servicios directos.

Que la Ley 142 de 1994, en su artículo 144, ha consagrado lo siguiente, siendo una Ley Especial, y hasta la fecha se encuentra vigente y no sido modificada por ninguna otra:

> **"Artículo 144.-** ***de los medidores individuales****. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumento s necesarios para medir sus consumos, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*
>
> *No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma*

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

La Ley 142 de 1994, y sus Decretos Reglamentarios, se aplican de preferencia ante cualquier CIRCULAR INTERNA O EXTERNA DE LA SSPD o Conceptos emitidos por la oficina Jurídica. Igualmente consagra el Decreto 1077 de 2015, lo siguiente:

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

Igualmente la Circular Externa 006 del 2 de mayo de 2007, y no Interna como la relaciona el Recurrente, respecto al cambio del medidor por avance tecnológico, consagra:

Por desarrollo tecnológico.

De acuerdo con lo señalado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, el usuario está obligado a cambiar el medidor cuando la empresa demuestre que existen nuevos desarrollos tecnológicos que ponen a su disposición instrumentos de medida más precisos. En este evento, el prestador le comunicará por escrito al usuario tal decisión, ***incluyendo la cotización por concepto de suministro e instalación del equipo de medida****, y le concederá un plazo igual a un período de facturación para que lo adquiera por su cuenta a quien bien tenga, o para que se lo solicite a la entidad prestadora. Vencido este plazo la empresa procederá a remplazar, instalar y facturar el nuevo medidor.*

El prestador deberá acreditar en el expediente el cumplimiento del debido proceso y del derecho de defensa conforme a lo señalado en la normatividad vigente y lo previsto en esta circular.

Al efectuar el análisis de la normatividad vigente, Este Departamento RATIFICA que le corresponde al suscriptor y/o usuario asumir el costo del medidor y no se ha efectuado cambios de criterios respecto a este tema, porque hasta le fecha no se ha modificado el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

No obstante, la Empresa ha cumplido el debido proceso para efectuar el cambio del medidor N° 1215MMCMX21540AA instalado en la acometida de acueducto del inmueble con matricula 329763 y el usuario fue debidamente informado de la necesidad del cambio por la causal de avance tecnológico, se adjunta copia de la comunicación enviada por correo certificado y recibida en el inmueble el día 14 de enero de 2025,

servientrega
NIT: 860.512.330-3
10276516332954197
Entrega
ene. 2025
836
5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19
DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAI NIT: 816002020 4840667
ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660001
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR CAMBIO DE TECNOLOGIA
PARA: CASTRILLON LONDONO ENRIQUE .
DIR: CR 9 BIS 31 27 PS 2 SECTOR 1 DE FEBRERO ID: 329763
Zona: 25 Sector 867
Teléfono: 0 C. Postal: 660001
Proceso: Corte/Ciclo:
Ciudad: PEREIRA RLDA
PRUEBA DE ENTREGA:
Recibe:
Enrique Castrillon C.
Ident:
Entregado
Desconocido
Dir. Errada
No Reside
No Reclamado
Rehusado
Otros
Valor ($):765,00 Peso (Gr):250,00 Fecha: 7/01/2025 Hora 8:18:57a.m. Guia: 10276516332
DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA

PEREIRA, 27/12/2024 5:20:29 p. m.

Señor: CASTRILLON LONDONO ENRIQUE
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: CR 9 BIS # 31- 27 PS 2 SECTOR 1 DE FEBRERO
Dirección de ayuda:
Matrícula: 329763 Nro. Solicitud: 4840867 Diámetro: 1/2" Medidor: 1215MMCMX21540AA
Clase: C Lectura: 1546

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA
Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

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

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

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

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

Cordialmente,

LUZ AMPARO LUNA LÒPEZ
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

se observa que los cobros generados a la matricula **N° 329763** son por **INSTALACIÒN DOMICILIARIA e IVA** con un valor total de **$401.681,37 pesos,** por la instalación del medidor diferido a 36 cuotas y el IVA a 1 cuotas, (suministro de medidor $220.877,31 + 41.966,68 = $262.844), e igualmente fue necesario suministrar e instalar válvula hembra o llave de paso y

por lo tanto, se liquida un accesorio adicional que la Empresa suministró más la respectiva instalación, ($49.956 + $39.638 = $89.594), en la comunicación se informa que el valor del medidor no incluye gastos adicionales que se ocasionen en la ejecución de la orden de trabajo.
Al período de julio de 2025, se le han liquidado dos cuotas, el valor de la mano de obra se financió en 36 cuotas, y el suministro del medidor en 18 cuotas, financiación, que se realiza de acuerdo a la política de Cartera de la Empresa, de acuerdo al estrato socio económico asignado a inmueble.

Predio 329763 Consecutivo 393567994

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2025	Julio	58595469	$ 3.710,08	$ 875,02	$ 2.835,05	$ 113.835,01

Recursos BPM

Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SML	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor To
90000000	MEDIDOR EN CONSIGNACION	220.877,31		1,00	0,00	0,00	19,00	41.966,69	262.
12802014	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA	32.882,85		1,00	20,00	6.576,57	19,00	7.497,29	46.
15703001	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDO	36.583,95		1,00	20,00	7.316,79	19,00	8.341,14	52.
15703002	INSTALACION DE LLAVE DE PASO 1/2"	27.758,25		1,00	20,00	5.551,65	19,00	6.328,88	39.

401.6

Servicio

Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Valor	Valor cuo	Saldo	Saldo capital	Num. cuo	Nu
Servicio : ACUEDUCTO												
393567994	INST.DOM ACUEDUCT	4/07/2025	DIFER	VIGENTE	2025	Junio	$116.670,06	$3.710,0	$126.142,60	$110.978,69	36	
393567992	IVA	4/07/2025	DIFER	CANCELAD	2025	Junio	$22.167,312	$22.167,	$0,000	$0,000	1	
							$ 138.837,		$ 126.142,			
Servicio : MEDIDOR												
393567995	MEDIDOR	4/07/2025	DIFER	VIGENTE	2025	Junio	$220.877,31	$14.093,	$225.491,99	$199.155,43	18	
393567993	IVA MEDIDOR	4/07/2025	DIFER	CANCELAD	2025	Junio	$41.966,689	$41.966,	$0,000	$0,000	1	
							$ 262.844,		$ 225.491,			

Se adjunta fotografia del medidor que la Empresa suministró y la válvula, es pertinente tener en cuenta que la Empresa concedió el período de facturación que establece la norma, despues de haber informado la necesidad de cambio, y por lo tanto en julio de 2025, procedió a realizar la reposición del medidor, a costa del suscriptor y/o usuario del inmueble con matrícula 329763.

LEY 142 DE 1994 **rtículo 144.-** ***de los medidores individuales***.

> *Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor." (…) :*

Respecto al cobro del mismo, la Empresa encuentra su fundamento en el entendido en que es una obligación del usuario reemplazarlos cuando la Empresa lo exija, y cuyos conceptos estarán a cargo del propietario, usuario o suscriptor del servicio, por lo cual, resulta a todas luces improcedente la exoneración del pago, de conformidad con los **artículos 135 y 144 de la Ley 142 de 1994**,

En cuanto al cobro del medidor, la Corte Constitucional al abordar el tema ha dispuesto que es necesario reconocer el carácter de oneroso de los servicios públicos, además de que por tener precisamente una función social, no es posible su gratuidad razón por la cual todas las personas deben contribuir al financiamiento de los costos y la inversión para la prestación efectiva del servicio y el cumplimiento de los fines del Estado, de lo contrario dichas empresas se verían en dificultades financieras para prestar el servicio al conglomerado social (Sentencia C- 580 de 1992).

Por tal razón, no se efectuó revisión para verificar el estado actual del medidor y el bajo consumo registrado, **porque el cambio obedece es al AVANCE TECNOLOGICO**, al existir actualmente equipos más precisos, y la normatividad permite a la Empresa efectuar la reposición del equipo por esta causal, por lo cual la reposición del medidor es estrictamente necesaria para una correcta medición y se remplazó por un medidor con las siguientes características metrológicas R315, medidor tipo volumétrico - última generación - DN15 1/2" Caudal de arranque Qa: 0,5Lt/h. Q1: 7,9Lt/h Q3: 2,5Mt3/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida y el costo debe ser asumido por el propietario-suscriptor y/o usuario del servicio.

Se adjunta el acta de la instalación del medidor nuevo H25VA265873, con la firma de recibido a

satisfación de la señora Gladis Giraldo, el 03/07/2025

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10309) INSTALACION DE MEDIDOR

Radicado : 4840867
Fecha Visita : 03/07/2025, 04:21:39 PM
Nombre : CASTRILLON LONDOÑO ENRIQUE
Direccion : CR 9 BIS # 31 - 27 PS 2
Barrio : SECTOR 1 DE FEBRERO
Predio : 329763

INSTALACION

Quien Atendio La Visita : Propietario
Autoriza : SI
Numero de Cuotas : 36
Estado del Predio : Predio Ocupado
Lectura inicial : 1633
Telefono : 3434225
Nombre Quien Recibe Medidor : Gladis jiraldo
Cedula de Quien Recibe : 24951633
Medidor Viejo : 1215MMCMX21540AA
Medidor Nuevo : H25VA265873

DATOS DE INSTALACIÓN - RECURSOS

Recurso : 90000000 - MEDIDOR EN CONSIGNACION
Cantidad : 1

Recurso : 1570300175 - MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR
Cantidad : 1

Recurso : 128020143 - VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE
Cantidad : 1

Recurso : 1570300251 - INSTALACION DE LLAVE DE PASO 1/2" Y ¾"
Cantidad : 1

OBSERVACION
Se instala medidor y llave de paso

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

Estado Predio : Rehusa firma

Firma de Usuario : Gladis Giraldo 24951633

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 16 90015128716

Por lo tanto, se CONFIRMA la decisión 272619-52 de 24 DE JULIO DE 2025 **y la empresa le reitera que el cobro realizado con ocasión del suministro del medidor y la valvula hembra, más la mano de obra por la instalación, son correctos dando aplicación a la normatividad vigente. el suscriptor debe asumir el costo. y no se accede a modificar los cobros realizados ni expedir facturas sin estos conceptos.**

Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por tratarse de un asunto de su competencia, de acuerdo al artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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:

FUNDAMENTOS LEGALES

LEY 142 DE 1994:

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

*No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada**; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite de terminar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.** Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor." (…)* ***:*** ***"****Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado."*

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

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.*

El Contrato de Condiciones Uniformes en su Cláusula Décima literal E. establece:

> *"CLAUSULA DÉCIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: El suscriptor o usuarios tendrán 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 periodo de facturación, después de la comunicación por parte de la Empresa no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. Mantener la cámara de registro o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos. Ultimo inciso Artículo 20 del Decreto 302 de 2000." (Cursiva fuera de texto)*

CONCEPTO 532 DE 2017

(21 julio)

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Por su parte, el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 señala, acerca de los instrumentos de medición del consumo, que en los contratos de condiciones uniformes la empresa puede exigir que los usuarios o suscriptores adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos para la medición de estos.

De igual forma, la citada disposición precisa que los usuarios o suscriptores podrán adquirir los bienes y servicios a quien a bien tengan y que la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas establecidas en el respectivo contrato de condiciones uniformes.

Ahora bien, no es obligación del usuario o suscriptor cerciorarse de que los medidores funcionen, pero sí es su obligación hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción de la empresa cuando se determine que su funcionamiento no permite la lectura de los consumos adecuadamente, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Determinada y comunicada la necesidad de cambio de los medidores, ya sea por fallas de estos o por avance tecnológico, el usuario o suscriptor contará con un período de facturación para reparar o reemplazar los medidores. Si pasado dicho período el usuario o suscriptor no lo hace, el prestador podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

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 GLADIS GIRALDO OROZCO y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE,** confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 272619-52 de 24 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 GLADIS GIRALDO OROZCO, 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 19 DE AGOSTO DE 2025

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22886-52 de 19 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RICARDO VELEZ** 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	**22886-52**
Fecha Resolución Recurso	19 DE AGOSTO DE 2025
RECLAMO	272513 de 24 DE JULIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	28 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	RICARDO VELEZ
Identificación del Peticionario	4391979
Matrícula No.	858431
Dirección para Notificación	CL 25 # 8- 60 APTO 501 LAGO URIBE

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 22886-52

DE: 19 DE AGOSTO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22886 DE 29 DE JULIO DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 272513 DE 18 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) RICARDO VELEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 4391979 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 272513-52 de 24 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. 858431 Ciclo 1, ubicada en la dirección CL 25 # 8- 60 APTO 501 , Barrio LAGO URIBE en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-7.

Que el recurrente por escrito presentado el día 29 DE JULIO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque el consumo es para dos personas, y les llego en Julio un consumo muy alto, solicitan revisar y reliquidar, 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 efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 21 de julio de 2025 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida ***C14LA256869AA*** en buen estado registraba una lectura acumulada de 1249 m3, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno, habitan dos personas.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 858431** se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	1243 m3	1230 m3	13 m3	59 m3	Cobro por diferencia de lectura más 46 m3 de consumo pendiente por facturar de mayo (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	1218 m3	1160 m3	58 m3	12 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94) Queda pendiente por facturar 46 m3

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la

revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **21 de Julio de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON FERNANDO RENDÓN "***Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor no registra consumo con llaves cerradas. Equipo de medida C14LA256869AA lectura 1249 m3".***

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de Julio de 2025, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario." Más 46 m3 de consumo pendiente por facturar de Mayo de 2025, para un total de 59 m3 facturados. lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Por otro lado, es de tomar en cuenta las observaciones realizadas por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día 10 de Julio de 2025 en donde manifiestan que **"**se cobran 46 m3 pendientes del mes de mayo y 13 m3 del período de Julio, se revisó medidor normal y se encontró instalaciones en buen estado se reparó daño en tanque de reserva"**.**

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el periodo de JULIO DE 2025, cobrando el consumo que registró el medidor en dicho período equivalente a 13 m3.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período de JULIO DE 2025, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido

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

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.

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

En los casos en que no se detecta fugas perceptibles ni imperceptibles, la empresa deberá que revisar el equipo de medida, y seguir con el procedimiento establecido en el capitulo de retiro y cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

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

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

El Acta de visita es uno de los medios de prueba para demostrar la existencia o no de las irregularidades en la medición del consumo, razón por la cual es importante que en el acta se deje constancia del estado del medidor y su funcionamiento, características generales de la conexión, nomenclatura del inmueble, clase de uso o destinación del predio, número de habitantes, y estado de las instalaciones internas.

Es importante además, que en el acta de visita se dejen consignados todos los comentarios y observaciones que a bien considere pertinente manifestar el usuario, y todos los datos que se dejen consignados deben ser claros y legibles, sin enmendaduras o tachaduras que afecten la integridad del documento.

Conforme al numeral 4.2 de la Circular Interna SSPD No. 006 del 02 de mayo de 2007, el prestador incurre en violación al debido proceso en caso de cobrar el consumo a pesar de haberse identificado una desviación significativa y no haber efectuado la investigación previa, lo cual dará lugar a que pierda lo cobrado por encima del promedio del usuario."

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-361779** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-7	483	0	46	0	99123	-99123
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-7	483	0	46	0	128841	-128841
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-7	483	0	46	0	58185	-58185
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-7	483	0	46	0	75630	-75630
AJUSTE A LA DECENA	2025-7	483	0	0	-1	0	-1

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por RICARDO VELEZ en contra de la Resolución No. 272513-52 de 24 DE JULIO DE 2025, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 858431 la suma de **-361779**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

ARTICULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra esta si bien procede el recurso de apelación como subsidiario, este último se concede cuando las pretensiones no han sido resueltas a favor del recurrente, cosa que no ocurre en este caso, razón por la cual se ordenará la terminación de la presente decisión administrativa, y el archivo del expediente, porque se accedió a la petitum del recurrente.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 19 DE AGOSTO DE 2025

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22893-52 de 19 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN SEBASTIAN MONRROY** 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	**22893-52**
Fecha Resolución Recurso	19 DE AGOSTO DE 2025
RECLAMO	272411 de 10 DE JULIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**RECHAZA**
Fecha del Aviso	28 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	JUAN SEBASTIAN MONRROY
Identificación del Peticionario	1088300009
Matrícula No.	193078
Dirección para Notificación	CL 20 # 8- 15 APTO 11 PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 22893-52

DE: 19 DE AGOSTO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22893 DE 30 DE JULIO DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 272411 DE 24 DE JUNIO DE 2025

EL JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y REGLAMENTARIAS, ESPECIALMENTE LAS CONFERIDAS POR LA RESOLUCIÓN No 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el señor JUAN SEBASTIAN MONRROY, identificado con cédula de ciudadanía No. 1088300009 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 272411-52 de 10 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. 193078 Ciclo 1, ubicada en la dirección CL 20 # 8- 15 APTO 11 , Barrio PLAZA DE BOLIVAR en el periodo facturado 2025-6.

Que el recurrente por escrito presentado el día 30 DE JULIO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: USUARIO SE ENCUENTRA INCONFORME CON EL COBRO DE 112 M3 DE FATURACION DE JUNIO DE 2025, SOLICITA REVISION Y RELIQUIDACION, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación de la Resolución 272411-52, en la cual se le informó lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el en la que participó JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA83369AA el cual registra una lectura acumulada de 975 m3. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, predio está desocupado hace más de 6 meses.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos	*Lectura Actual*	*Lectura Anterior*	*Diferencia*	*Consumo facturado*	*observaciones*
Junio 2025	*974 m3*	*974 m3*	*0 m3*	*112 m3*	*Se facturó 112 m3 de agua acumulada que estaban pendientes por facturar del mes de abril de 2025 (Art. 146-ley142/94)*
Abril 2025	*970 m3*	*853 m3*	*117 m3*	*5 m3*	*Se facturó por promedio, quedan pendientes por cobrar 112 m3 de agua acumulada (Art. 146-ley142/94)*

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

- *En el periodo de **Abril de 2025** se generó una diferencia de lectura de **117 m³**, de*

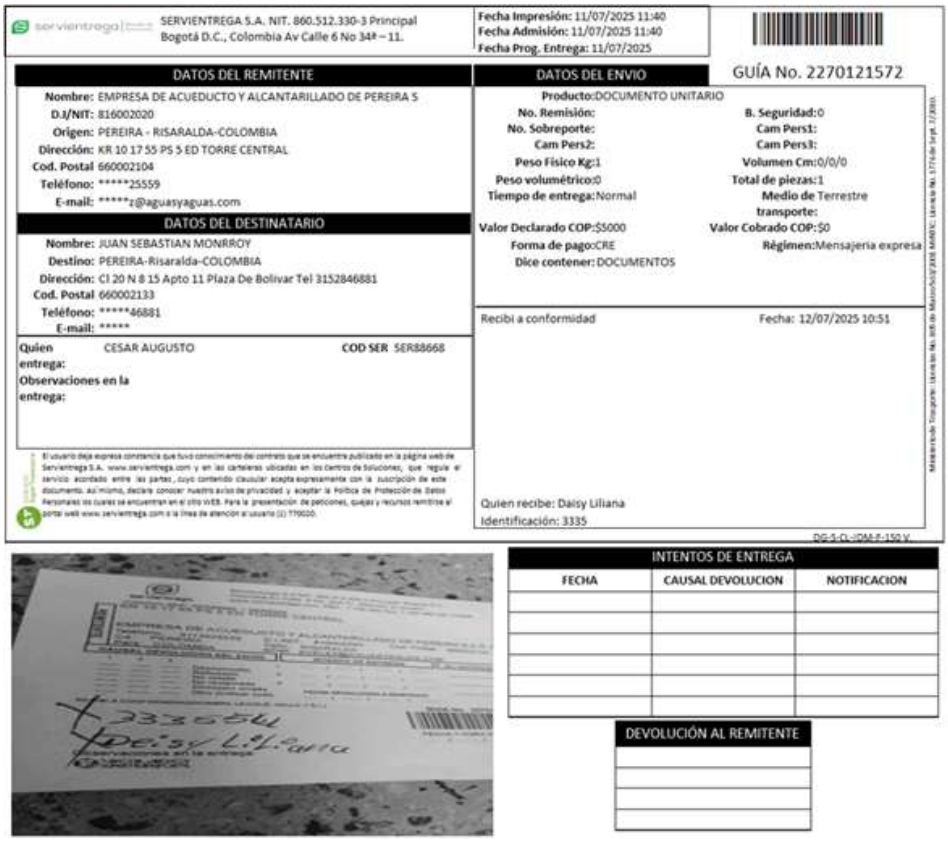
*los cuales se le facturaron **5 m³** por promedio, dejando así un consumo acumulado de **112 m³** pendientes por facturar, mientras se evidencia la causal del incremento en el consumo registrado.*

- *En el periodo de **Junio de 2025** NO se presentó diferencia de lectura pero se cobraron los 112 m3 de agua acumulada que estaban pendientes por cobrar del mes de abril.*

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

*De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye y se confirma que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **193078** por la Empresa, respecto al período de **JUNIO de 2025 por 112 m³ son los adecuados**, y **no** serán modificados ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura con consumos acumulados de Abril de 2025, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.***

Que este Departamento generó y envió Citación a la dirección suministrada por el reclamante, el día 11 de Julio de 2025, para que se presentara a la notificación personal de la decisión N° **272411-52**. Recibido en el predio el día 12 de Julio de 2025 por la señora Deisy Liliana.


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

Fecha Impresión: 11/07/2025 11:40
Fecha Admisión: 11/07/2025 11:40
Fecha Prog. Entrega: 11/07/2025

GUÍA No. 2270121572

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

DATOS DEL DESTINATARIO
Nombre: JUAN SEBASTIAN MONRROY
Destino: PEREIRA-Risaralda-COLOMBIA
Dirección: Cl 20 N 8 15 Apto 11 Plaza De Bolivar Tel 3152846881
Cod. Postal 660002133
Teléfono: *****46881
E-mail: *****

Quien entrega: CESAR AUGUSTO COD SER SER88668
Observaciones en la entrega:

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

Recibi a conformidad Fecha: 12/07/2025 10:51

Quien recibe: Daisy Liliana
Identificación: 3335

INTENTOS DE ENTREGA

FECHA	CAUSAL DEVOLUCION	NOTIFICACION

DEVOLUCIÓN AL REMITENTE

Igualmente, la mencionada decisión se notificó por aviso, el cual fue publicado en la página Web el día 21 de Julio de 2025, y desfijado el día 22 de Julio de 2025, quedando surtida la notificación de la decisión al día siguiente, es decir el 23 de Julio de 2025, y quedó en firme la decisión por no haber presentado los recursos de Ley, ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P y subsidiariamente el Recurso de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días siguientes, **los cuales se cumplían el día 29 de Julio de 2025**, dando aplicación así a los artículos 69 y 74 de la Ley 1437 de

2011, dando aplicación así, de los artículos 69 y 74 de CPACA. Ley 1437 de 2011.

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. 272411-52 de 10 DE JULIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN SEBASTIAN MONRROY** 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:

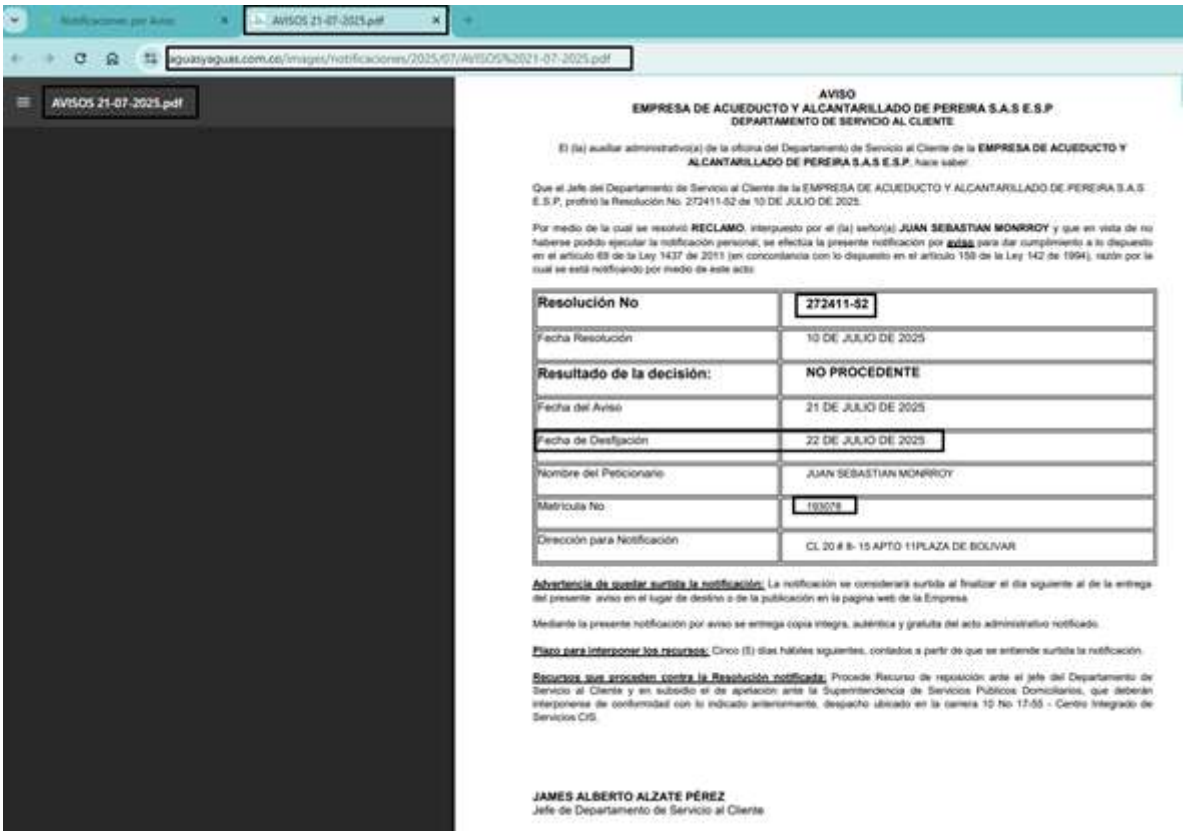
Resolución No	**272411-52**
Fecha Resolución	10 DE JULIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	JUAN SEBASTIAN MONRROY
Matrícula No	193078
Dirección para Notificación	CL 20 # 8- 15 APTO 11PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

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



AVISOS 21-07-2025.pdf

aguasyaguas.com.co/images/notificaciones/2025/07/AVISOS%2021-07-2025.pdf

AVISOS 21-07-2025.pdf

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. 272411-52 de 10 DE JULIO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN SEBASTIAN MONRROY** 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 158 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	**272411-52**
Fecha Resolución	10 DE JULIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2025
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2025
Nombre del Peticionario	JUAN SEBASTIAN MONRROY
Matrícula No	193078
Dirección para Notificación	CL 20 # 8- 15 APTO 11PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Artículo 69. Notificación por aviso. *Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.*

Artículo 74. Recursos contra los actos administrativos. *Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:*

1.El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque
2. El de apelación, para ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito.
3. El de queja, cuando se rechace el de apelación.

El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso.
De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

Recibido el escrito, el superior ordenará inmediatamente la remisión del expediente, y decidirá lo que sea del caso.

Que vencido el tiempo para interponer los recursos de Ley, **impugnó la antedicha decisión, presentando escrito 30 de Julio de 2025**, donde manifiesta que presenta Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación, contra la decisión inicial.

Se revisaron los archivos del Departamento de Servicio al Cliente y se pudo verificar que la decisión en

mención no fue recurrida oportunamente, **el termino venció el 29 de Julio de 2025**, en consecuencia el acto quedó debidamente ejecutoriado por lo que sus efectos legales son de aplicación inmediata y definitiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 87 C.P.A.C.A.

Así las cosas, la viabilidad del recurso que se revisa por fuera de los términos, **habiéndose presentado el día 30 de Julio de 2025**, por escrito en el centro de servicios, conforme a los artículos 77 y 78 del C.P.A.C.A, que se transcribe a continuación.

> **"Artículo 77. *Requisitos.*** Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.
>
> Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:
>
> 1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.
>
> 2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad
>
> **Artículo 78. *Rechazo del recurso.*** Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1 y 2 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja."

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. Rechazar el escrito de Recursos impetrado por el señor JUAN SEBASTIAN MONRROY, identificado con C.C. No. 1088300009, por no reunir el escrito los requisitos legales para su estudio, en su defecto este despacho se abstiene de efectuar pronunciamiento de fondo sobre los hechos y pretensiones.

ARTICULO SEGUNDO. Trasladar el expediente al funcionario competente para el cobro de las facturas dejadas de cancelar en caso de que el usuario no las hubiese pagado.

ARTÍCULO TERCERO. Contra la presente decisión procederá el Recurso de Queja, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco días siguientes a la fecha de notificación de la misma, el cual deberá ser interpuesto directamente por el interesado ante la entidad referida, la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Medellín, Avenida 33 No 74 B 253.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 19 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. 22892-52 de 19 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN DIEGO CORTES 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:

Recurso No	**22892-52**
Fecha Resolución Recurso	19 DE AGOSTO DE 2025
RECLAMO	272547 de 28 DE JULIO DE 2025
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	28 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	JUAN DIEGO CORTES MEJIA
Identificación del Peticionario	10144347
Matrícula No.	255935
Dirección para Notificación	CR 10 # 23- 62 LAGO URIBE

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 22892-52

DE: 19 DE AGOSTO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22892 DE 30 DE JULIO DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 272547 DE 21 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) JUAN DIEGO CORTES MEJIA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10144347 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 272547-52 de 28 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. 255935 Ciclo 1, ubicada en la dirección CR 10 # 23- 62 , Barrio LAGO URIBE en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-7 y 2025-8.

Que el recurrente por escrito presentado el día 30 DE JULIO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque el local, ha estado desocupado, y no han detectado fugas, solicita reliquidar el consumo facturado, 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 efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día el 22 DE JULIO DE 2025 en la que participó el señor Juan Diego Cortes como usuario del servicio y se determinó que el inmueble cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA56065AA el cual registra una lectura acumulada de **542 m3*. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor registra consumo bien, predio está desocupado hace 6 meses, medidor no registra consumo con llaves cerradas.*** Situación que corrobora se corrigió una posible fuga, porque estando desocupado el medidor registro consumo.

Que la Empresa ha actuado de conformidad con el artículo 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994 y liquidó consumos promedios en abril y mayo de 2025, por haberse presentado desviacion del consumo, por lo cual, en los perídos de julio y agosto de 2025, se adicionaron los metros cubicos que se dejaron pendientes por facturar, al encontrar que el consumo si fue registrado al confirmarse el registro del medidor, actualmente registra 543 m3 y aun esta desocupado el local.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio reclamante, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
AGO	**543**	**542**	**1 m3**	**44 m3**	se cobran 43 mts pend del mes 4 más 1 m3 del mes actual. se notifica se informó para realizar las visitas los días 5/23/25 y 5/2/25 no fueron atendidas por el usuario
JUL	542 m^3	542 m^3	0 m^3	50 m^3	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, **0m^3 + 50 m^3 total: 50 m^3** (Art. 146-Ley 142/94) total consumo acumulado de **mayo**.
MAY	482 m^3	420 m^3	62 m^3	12 m^3	Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación **50 m^3**

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar los periodos de JULIO Y AGOSTO DE 2025 , cobrando el consumo que registró el medidor, 0 Y 1 m3 respectivamente.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en los periodos de JULIO Y AGOSTO DE 2025, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido

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

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.

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

En los casos en que no se detecta fugas perceptibles ni imperceptibles, la empresa deberá que revisar el equipo de medida, y seguir con el procedimiento establecido en el capitulo de retiro y cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

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

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

El Acta de visita es uno de los medios de prueba para demostrar la existencia o no de las irregularidades en la medición del consumo, razón por la cual es importante que en el acta se deje constancia del estado del medidor y su funcionamiento, características generales de la conexión, nomenclatura del inmueble, clase de uso o destinación del predio, número de habitantes, y estado de las instalaciones internas.

Es importante además, que en el acta de visita se dejen consignados todos los comentarios y observaciones que a bien considere pertinente manifestar el usuario, y todos los datos que se dejen consignados deben ser claros y legibles, sin enmendaduras o tachaduras que afecten la integridad del documento.

Conforme al numeral 4.2 de la Circular Interna SSPD No. 006 del 02 de mayo de 2007, el prestador incurre en violación al debido proceso en caso de cobrar el consumo a pesar de haberse identificado una desviación significativa y no haber efectuado la investigación previa, lo cual dará lugar a que pierda lo cobrado por encima del promedio del usuario."

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-731428** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	483	1	44	2155	94813	-92658
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-8	483	0	0	0	-2	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	483	1	44	2801	123239	-120438
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-7	483	0	50	0	107742	-107742
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-7	483	0	0	-3	-1	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-7	483	0	50	0	140045	-140045
AJUSTE A LA DECENA	2025-8	483	0	0	-4	-1	-3
AJUSTE A LA DECENA	2025-7	483	0	0	-4	0	-4

NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-8	483	1	44	1644	72341	-70697
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-7	483	0	50	0	63245	-63245
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-7	483	0	50	0	82206	-82206
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-8	483	1	44	1265	55655	-54390

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por JUAN DIEGO CORTES MEJIA en contra de la Resolución No. 272547-52 de 28 DE JULIO DE 2025, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 255935 la suma de **-731428**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

ARTICULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra esta si bien procede el recurso de apelación como subsidiario, este último se concede cuando las pretensiones no han sido resueltas a favor del recurrente, cosa que no ocurre en este caso, razón por la cual se ordenará la terminación de la presente decisión administrativa, y el archivo del expediente, porque se accedió a la petitum del recurrente.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 19 DE AGOSTO DE 2025

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 272736-52 de 19 DE AGOSTO DE 2025.

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

Resolución No	**272736-52**
Fecha Resolución	19 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	1825561
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424VILLA OLIMPICA

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5456759

Resolución No. 272736-52

DE: 19 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272736 de 28 DE JULIO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE JULIO DE 2025 el señorANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272736 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1825561 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CL 94 # 14- 73 A.COMUN MULTICENTRO COMERCIAL LAS VILLAS, Barrio VILLA OLIMPICA en los periodos facturados 2025-4,2025-5,2025-6,2025-7.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 31 DE JULIO DE 2025 en la que participó la señora Dana Cristina Arias, como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN, como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H21LF000231 el cual registra una lectura acumulada de 28758 m3. Se visitó predio centro empresarial y comercial la villa, se revisó de áreas comunes sanitario, lavamanos, llave terminal, y todo está en buen estado, no hay tanque de reserva, ni de abastecimiento, no hay área social, no se encuentra daño alguno".

Para los efectos de identificación del tipo de servicio prestado, en su integralidad es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR entendiéndose como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR o grupo de usuarios a todos aquellos clientes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que comparten una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira no les entrega el agua por medio de una acometida individual a cada uno de ellos sino que el grupo se ha organizado internamente mediante el uso de una red propia de distribución interna de tal manera que Aguas y Aguas les entrega el agua a la entrada de dicha red utilizando para ello una sola acometida de diámetro adecuado para atender el consumo del grupo completo de usuarios internos.

En resumen, un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR comparte una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor, el cual para estos casos se llama totalizador.

El principio general que debe orientar la relación entre la Empresa de Acueducto y

Alcantarillado de Pereira y sus clientes ya sean independientes o SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR es el de "La facturación es igual al consumo" o sea que la suma de los consumos facturados a un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR debe ser igual a la cantidad de agua suministrada al grupo a través de la acometida de entrada.

Para cumplir con este objetivo, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira ha diseñado un programa de medición y facturación mediante el cual se asigna una matrícula a la acometida de entrada en la cual está instalado el totalizador y a esta matrícula se le llama cuenta MAMÁ o totalizadora y a las demás matrículas del grupo que se alimentan de la misma acometida se les llama cuentas HIJAS. En la mayoría de los casos la cuenta mamá o totalizadora pertenece a la administración o las áreas comunes.

Los grupos SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR tienen entonces una única cuenta mamá y pueden tener una o muchas cuentas hijas. Si una cuenta hija tiene medidor individual para registrar únicamente su consumo entonces la facturación mensual llegará por los valores registrados por su medidor.

Así las cosas, y en atención a su reclamo en la Empresa, es pertinente precisar lo solicitado:

PRETENSIONES (LO QUE SE SOLICITA)

1. Instalar medición individual (micromedición) para las áreas comunes.
2. No facturar por "cálculo del consumo" mientras no exista el "ESTUDIO TÉCNICO" demostrativo de la imposibilidad de instalar micromedición en las áreas comunes.
3. Devolver la totalidad de lo pagado por la facturación por "cálculo del consumo".
4. En todo caso, relacionar en la factura de cada periodo o en documento adjunto el consumo individual de los bienes privados, para la copropiedad poder verificar si el consumo calculado es correcto.
5. Reexpedir la factura sin las sumas en reclamación, que es el valor del consumo no medido sino calculado sin cumplirse el presupuesto legal. Y, mientras se tramita la presente petición hasta agotar la vía administrativa, no generar orden de suspensión o corte del servicio y no iniciar, adelantar o proseguir gestión de cobranza, de conformidad con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Con el fin de dar una respuesta a las pretensiones planteadas por el peticionario y en aras de dar cumplimiento a los principios de legalidad y debido proceso, establecidos en los artículos 6° y 29° de la Constitución Política de Colombia, se analizó el caso bajo examen encontrando lo siguiente:

Sobre los temas que son objeto de la presente reclamación como es el sistema general o totalizador, que hace parte de las áreas comunes, le informamos que la Empresa ya se pronunció en los siguientes actos administrativos, los cuales fueron debidamente citados y notificados en los términos de los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, otorgándole

los recursos de que trata el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 según el caso y garantizando el derecho Constitucional al debido proceso y el derecho de defensa y contradicción:

- **Reclamo 270230-52 del día 9 de abril de 2025**
- **Recurso 22687-52 del día 7 de mayo de 2025**

Para iniciar, se observa que el señor Antonio José es reiterativo, y actúa como mandatario de la representante legal de MULTICENTRO COMERCIAL LAS VILLAS la señora Maria Teresa Vallejo Rodríguez, presentando un certificado con fecha de expedición del **2/06/2024,** documento que supera los 30 días de expedición a la fecha de presentación del reclamo N° 272736 del 28 de Julio de 2025 con Radicados Web Nro. 14972, 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 3/02/2025, de manera amplia y suficiente , el cual no especifica las facturas que desea reclamar o los períodos de la inconformidad, para nosotros no está debidamente legitimado para reclamar sobre el período de facturación, objeto de análisis del reclamo 272736, para el predio o matrícula N° 1825561.

En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula **No. 1825561** de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matrícula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del CENTRO EMPRESARIAL Y COMERCIAL LA VILLA., el cual cuenta con 30 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 VI, CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. 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 seguirá haciendo las veces de Medidor para Áreas Comunes****.* (Negrilla, subrayado 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, ni factibilidades financieras 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 condominios con servicios, ya contaban con el contrato de prestación de acuerdo a las condiciones técnicas que establece el RAS, y fue la Constructora del CENTRO EMPRESARIAL Y COMERCIAL LA VILLA. 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 CENTRO EMPRESARIAL Y COMERCIAL LA VILLA.

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 condominios, las zonas húmedas, los tanques de reserva, existiendo imposibilidad técnica para medición individual del área común del **CENTRO EMPRESARIAL Y COMERCIAL LA VILLA**.

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 CENTRO EMPRESARIAL Y COMERCIAL LA VILLA, 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).

Se adjunta la revisión técnica realizada por el Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas, donde se inspeccionó el **CENTRO EMPRESARIAL Y COMERCIAL LA VILLA.** 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)

matrícula 1825561

Solicitud
Hora de iniciación de visita
Dirección del inmueble sic: Cll 94 # 10-73
uso: Centro Empresarial y comercial la villa
Nombre de quien atiende la visita: Julian, David, Daryo.
Calidad del que atiende: Mantenimiento
Nombre del administrador: Maria teresa Vallejo.
Correo electrónico
Teléfono: 3155855660.
Ficha catastral
Número de empleados de las áreas comunes: 3

DATOS DEL MACROMEDIDOR

Tiene sistema totalizador: Si [X] No [ ]

No Macromedidor: A12L4F000231 Marca: AQUILA Lectura: 25466.

Clase: B [ ] C [ ] R150 [ ] Otro

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

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

Ubicación: Cala [ ] Carcamo [X] Rejilla [ ]
Gabinete [ ] Enterrado en tierra [ ] otro

DATOS DE INSTALACIÓN DEL ACUEDUCTO

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

Fuente Alterna de abastecimiento:
Aguas lluvias [ ] Capacidad del Tanque
Pozo o Aljibe [ ] Resolución corporación autónoma Año
Rehuso del agua [ ] Lo surte otro acueducto [ ] Nombre

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

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

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

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

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

Ubicación: Cercamo [ ] Rejilla [ ] Tierra [ ] Pared [ ]

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

Antejardin [ ]

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

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

La tapas de los macromedidores tiene cajilla de visualización para el conjunto: Si [ ] No [ ]

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

Fugas imperceptible: Si [ ] No [ ] ubicación _____

Fugas perceptible: Si [ ] No [ ] ubicación _____

CONFORMACIÓN HIDRAULICA DEL AREA COMÚN

Tanques de almacenamiento: Subterraneo [ ] Cantidad [ ] Capacidad _____

Elevado [ ] Cantidad [ ] Capacidad _____

Periodicidad de lavado _____

Cantidad de lavamanos [1] Sistema Ahorrador [ ] Sistema tradicional [X]

Llave de shuts Basuras [ ] Cantidad Regaderas [ ] Cantidad Duchas [ ] Seuna [ ] Jacuzi [ ]

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

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

Cantidad de predios que se abastecen del area común: 30 Bodegas todos con Medidor

Otro _____

Observaciones: _____

ANOMALIAS

Sello de seguridad manipulado [ ] Brazalete manipulado [ ]

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

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

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

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

Tanques por fuera de la Medición: ☐

Observaciones:

SISTEMAS ESPECIALES (RED CONTRA INCENDIO Y OTROS)

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

6 Hidrantes

Nombre de quien atiende la visita

Alex Vallejo

Nombre del funcionario que hace la visita

Aux Mantenimiento

Calidad de quien atiende la visita

Cargo

Hora de finalización de la visita

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

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

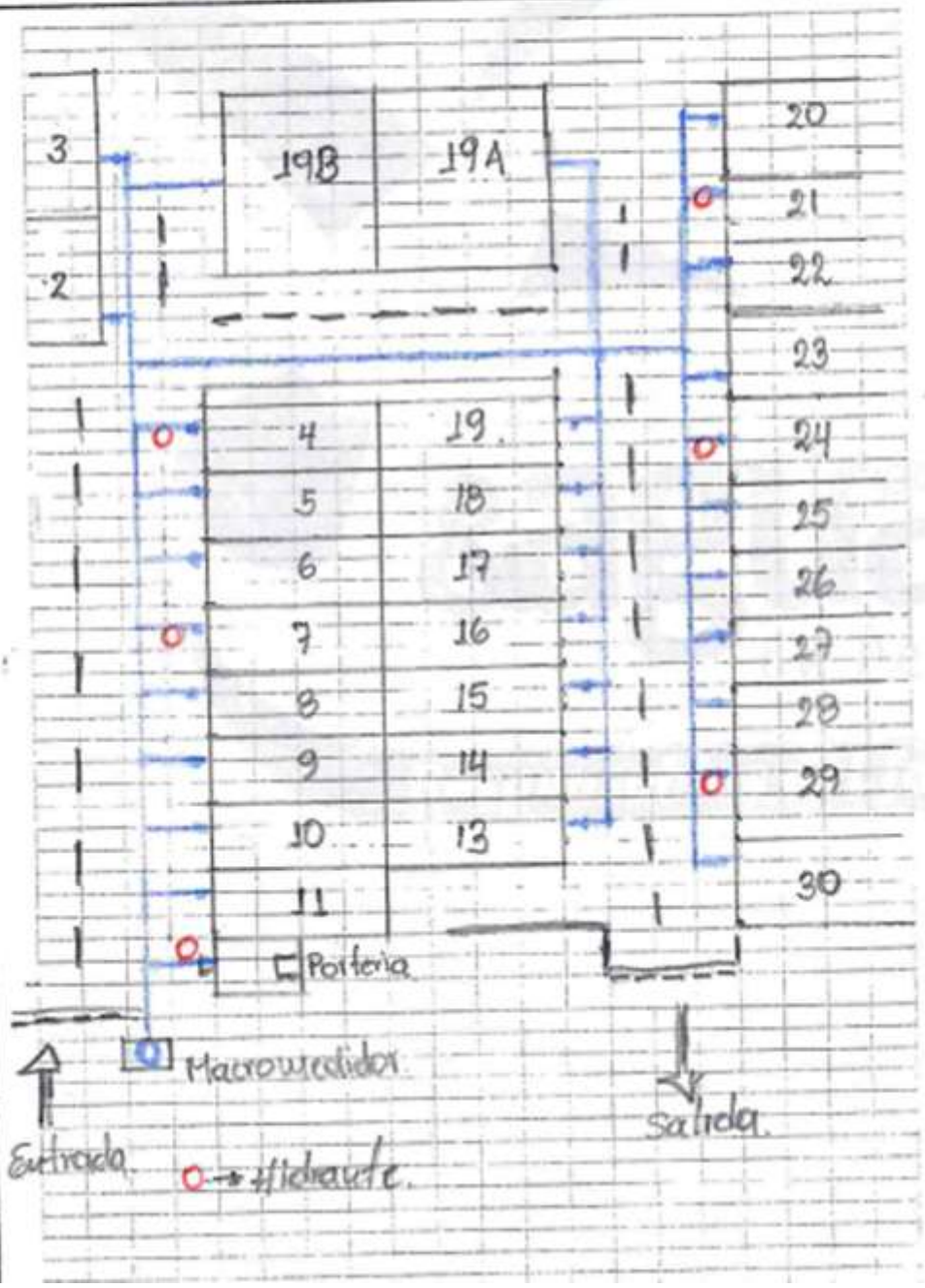
Distancia aproximada de tubería _____

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



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

M. No.			
1.	Número de entradas del servicio de acueducto:	Matrícula de áreas comunes	
2.	Puntos de circulación y suministro visibles para las áreas comunes de la P.H.		
3.	Puntos de circulación no visibles hidráulicos para áreas comunes de la P.H	Descripción: Red interna, diámetro, longitud, material, vida útil de la Red.	
		Es una Red en P.V.C. de Aproximadamente 570 mts de tubería, con diametro interno. de 3'.	
4.	Punto de circulación y suministro de agua existentes antes de los medidores individuales de las Unidades Privadas		
	Clasificación:		
	Descripción	Longitud de red de acometida de cada UP en metros lineales medida desde la derivación de la red interna de la P.H	
		Cada UP. esta aproximadamente a 2.5 mt. de distancia de la unidad de Medida.	
		Cantidad total aproximada de longitud de redes de acometida de UP antes de medidores individuales.	
		la suma. total de las UP. es aproximadamente. 75. mt. distancia en tubería, PVC.	
		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).	
		Es una Red. En P.V.C. de Aproximadamente. 570mts. (800) mts. de tubería interno.	
5.	Circulación de red contra incendios de la P.H	Si	No
	Descripción	Número de Hidrantes, Diámetro de la red, Mantenimiento, evidencias, material fotográfico.	
		6 Hidrante. de. Diametro de 3'.	
		Red de agua cruda: pruebas de cloro en sitio- suministro con agua de pozo- pruebas de laboratorio	
		Resultado:	
		La red contra incendios se encuentra conectada a la red interna de la P.H	
		Hidrantes conectados a las Areas Comunes	

		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:		
			Si	No
6.	La conexión de acueducto en el punto de instalación de los micromedidores cumple con los parámetros técnicos del código nacional de fontanería y el RAS 330 de 2017.		X	
7.	Las conexiones de acueducto (acometidas de las UP). ¿fueron ejecutadas por la Empresa?			X
8.	La Empresa ejecutó interventoría en la construcción de estas conexiones de acometidas:			X
10	Conclusiones generales	POSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL O NO DE ÁREAS COMUNES	Respuesta: No es posible la Medicion individual por el diseño hidraulico de las Instalaciones.	
		Observaciones adicionales:		

Nombre de quien atiende la visita: [illegible] C.C. 1.087.548.522 Entidad:

Fecha 02/04/2025 Nombre del Supervisor: Alex Vallejo

Fredy Bautista

Punto 4

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.**

Punto 5

Nos permitimos precisar que la empresa no accede a esta solicitud porque no se ajusta a derecho su pretensión de no cobrar consumo mientras se encuentre en trámite la reclamación, solicitud arbitraria para un prestador, porque nada exime a la Empresa para no liquidar consumos, mientras se encuentre en trámite una reclamación, más cuando su pretensión es ilegal, por lo cual la Empresa continuará prestando el servicio y cobrando el consumo de acuerdo al excedente que resulte, para el área común, el cual no es calculado, sino debidamente medido con un totalizador, cumpliendo la legislación vigente, y no acceder a su pretensión, no se incurre en ningún SAP, como usted quisiera que se le configure, de manera arbitraria, igualmente se le informa que la Empresa no genera ordenes de corte a los inmuebles que se encuentran en 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 MULTICENTRO COMERCIAL LAS VILLAS, 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 **1825561**, 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 MULTICENTRO COMERCIAL LAS VILLAS. Y es falsa su afirmación sobre que el consumo, al decir que es calculado y no medido, porque se cuenta con el respectivo totalizador en la entrada de la P.H. del cual el representante legal tiene amplio conocimiento y usted también, pero pretende que el funcionario de la Empresa incurra en error y la SSPD, dando lugar a un posible fraude procesal, no se puede dejar de cobrar un consumo debidamente registrado y facturado.

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

Períodos 2025	Consumo Mama	Consumo Hija	Diferencia	Consumo Facturado A.C	Observación
Julio	**776 m3**	**775 m3**	**1 m3**	**1 m3**	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94).
Junio	**914 m3**	**880 m3**	**34 m3**	**34 m3**	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94).
Mayo	**893 m3**	**883 m3**	**10 m3**	**10 m3**	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94).
Abril	**736 m3**	**731 m3**	**5 m3**	**5 m3**	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94).

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

Aunado a todo lo anterior, este Departamento concluye **que NO ES PROCEDENTE el reclamo instaurado por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO**, porque la forma de determinar el consumo del área común con base en el registro del totalizador es correcto y los puntos 1, 2 y 3 referentes a la legalidad de la medición y la claridad del consumo facturado quedan desvirtuados, porque la Empresa realiza el cobro del consumo a este predio cumpliendo la normatividad vigente establecida en el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 y el contrato de condiciones uniformes, y la SSPD se ha pronunciado sobre la forma de determinar el consumo de los clientes del sistema general y totalizador, y ha determinado que la forma de hacerlo en la Empresa es correcto y el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO ya tiene conocimiento de esta información, sin embargo insiste en considerar que los totalizadores son ilegales, generando falsas ilusiones o expectativas a los representantes legales de las Propiedades Horizontales, porque la SSPD, en múltiples decisiones ha confirmado el sistema de facturación del sistema general o totalizador, este predio no es un cliente multiusuario, cuenta con la debida medición total del Conjunto por medio del totalizador y las 30 unidades independientes cuentan medición individual, por lo cual, no se ajusta a Derecho su pretensión de declarar la perdida del derecho al precio del consumo, porque si esta medido el consumo del área común, por lo tanto, no se accede a la devolución del consumo facturado.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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).

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

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

RESUELVE:

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

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

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1825561 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 19 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. 272732-52 de 19 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA PATRICIA RAMIREZ CEBALLOS** 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	**272732-52**
Fecha Resolución	19 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	28 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	DIANA PATRICIA RAMIREZ CEBALLOS
Matrícula No	192146
Dirección para Notificación	CL 20 # 4- 60PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5456697

Resolución No. 272732-52

DE: 19 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272732 de 28 DE JULIO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE JULIO DE 2025 la señora DIANA PATRICIA RAMIREZ CEBALLOS identificado con C.C. No. 42122290, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272732 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 192146 Ciclo: 2 ubicada en:CL 20 # 4- 60 , Barrio PLAZA DE BOLIVAR en los periodos facturados de Junio, Julio y Agosto de 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 6 DE AGOSTO DE 2025 en la que participó la señora Sandra Orozco como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H25VA258093 el cual registra una lectura acumulada de 269 m3. Con observacion: **"Se visitó predio, funciona hotel se revisaron sanitarios, lavamanos, ducha de 30 cuartos , poceta, lavaplatos y todo está en buen estado, no hay tanque de reserva, ni de abastecimiento, no se encontró daño alguno, medidor registra leve consumo con llaves cerradas, fuga por el acople detrás del medidor".**

Efectivamente la existencia de la fuga imperceptible adelante del medidor, afectó el consumo de los periodos de JULIO Y AGOSTO DE 2025 por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga imperceptible que se presentó

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.

Se confirma el consumo de junio de 2025 ya que fue por promedio de 9 m3 al presentar desviación significativa.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de JULIO Y AGOSTO DE 2025 al consumo promedio de predios que se encuentran en las mismas circunstancias, el cual es de 60 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-1061736** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-8	408	0	0	0	-5	5
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-7	408	34	126	55900	207159	-151259
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	408	34	77	95230	215669	-120438
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-7	408	34	126	73265	271510	-198245
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	408	34	77	73265	165923	-92658
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-8	408	34	77	55900	126597	-70697
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-7	408	34	126	43006	159376	-116370
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-8	408	34	77	43006	97397	-54390
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-7	408	34	126	95230	352912	-257682

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por DIANA PATRICIA RAMIREZ CEBALLOS identificado con C.C. No. 42122290 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) DIANA PATRICIA RAMIREZ CEBALLOS enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 20 # 4- 60 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIANA PATRICIA RAMIREZ CEBALLOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 192146 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 19 DE AGOSTO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 272755-52 de 19 DE AGOSTO DE 2025.

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

Resolución No	**272755-52**
Fecha Resolución	19 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	1218239
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5508353

Resolución No. 272755-52

DE: 19 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272755 de 28 DE JULIO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE JULIO DE 2025 el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686, obrando en calidad de Mandatario del Edificio LA PERLA DEL OTÚN P.H presentó RECLAMO No. 272755 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1218239 Ciclo: 1 ubicada en:CR 10 # 20- 11 A.COMUN 00 , Barrio PLAZA DE BOLIVAR en el periodo facturado 2025-4.

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)

Este EDIFICIO LA PERLA DEL OTUN - PORTERIA. A.COMUN P.H, hace parte de los clientes del sistema general o totalizador de La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que comparten una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira no les entrega el agua por medio de una acometida individual a cada uno de ellos sino que el grupo se ha organizado internamente mediante el uso de una red propia de distribución interna de tal manera que Aguas y Aguas les entrega el agua a la entrada de dicha red utilizando para ello una sola acometida de diámetro adecuado para atender el consumo del grupo completo de usuarios internos.

La medición del consumo de estos grupos se hace utilizando un medidor en la acometida de entrada, el cual registra el consumo total del grupo y actualmente al interior del edificio, todas las unidades independientes tienen su medidor individual para registrar el consumo de cada uno.

En resumen, un cliente Multiusuarios o del sistema general o totalizador, comparten una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor el cual para estos casos se llama totalizador.

El consumo se debe facturar teniendo en cuenta el principio general que orienta la relación entre La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y sus clientes ya sean independientes o Multiusuarios es el de ***"La facturación es igual al consumo"*** o sea que la suma de los consumos facturados a un grupo de multiusuarios debe ser igual a la cantidad de agua suministrada al grupo a través de la acometida de entrada.

La medición del consumo de estos grupos se hace utilizando un medidor en la acometida de entrada, el cual registra el consumo total de las matrículas hijas y de las áreas comunes que existen al interior del conjunto, todas las unidades independientes, **cuentan con su medidor individual** para registrar el consumo de cada uno, luego del total registrado por el Macromedidor se resta el consumo de las cuentas hijas (matrículas de cada local/apartamento), la diferencia entre ambas (MAMA E HIJA) da como resultado el consumo de las áreas comunes, lo cual es denominado como el sistema descontar y repartir, las áreas comunes las integran las redes hidráulicas que recorren cada piso, antes del medidor de cada apartamento, los tanques de reserva, las pocetas, los baños de la portería, salón social y de la oficina de administración cuando se tienen.

Por otro lado, es de aclarar que este EDIFICIO LA PERLA DEL OTUN- PORTERIA. A.COMUN, se construyó bajo la **ley 142 de 1994** y sus decretos reglamentarios tales como 202 de 2000 y 229 de 2002, los cuales regulan la forma de la medición de éste tipo de Sistema Totalizador, incluida la CRA 151 de

2001, la Empresa mediante el Contrato de Condiciones Uniformes (Resolución 182 de 2004), adoptó el sistema de facturación general o totalizador, ***donde cabe de manera plena EL PREDIO RECLAMANTE*****,** siendo necesario resaltar que la vinculación al servicio que presta la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por parte de la P.H. se realiza mediante un contrato de adhesión.

Se efectuó análisis de los consumos de las **36 matrículas hijas** y del totalizador, los que se facturaron, así:

Período 2025	Consumo mama	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
ABRIL	553 m^3	339 m^3	214 m^3	214 m^3	Consumo por Diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 08 DE AGOSTO DE 2025 en la que participó 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° C19SC010368 el cual registra una lectura acumulada de **22768 m3.** ***Se revisan las instalaciones que consta en las 2 porterías de sus baños con lavamanos y una poceta como también el tanque subterráneo de reserva donde no se detectan fugas, sin anomalías, En total son 32 apartamentos y 4 locales todos con medidor.*** *Se determina que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio.*

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo del A.C del Edificio La Perla P.H en el período de ABRIL DE 2025, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación aplico el descontar y repartir y cobró el consumo total que registró para el A.C, el cual registro en este periodo 214 m3.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de ABRIL DE 2025, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 109 m3.

Se observa el comportamiento de las matrículas independientes en el periodo de Abril de 2025 y no se observan anomalias:

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.I
REPORTE DE MULTIUSUARIOS

CICLO 1 **MES** 4 **AÑO** 2025 **agosto 19, 2025**

TOTALIZADORA **Consumos**

Matricula	Direccion	Lectura	Facturas	Lectu		Observacion	Medidor hoy	ClaseMedidor
1218239	CR 10 # 20- 11 A.COMUN 00, PLAZA DE BOLIVAR	214	214	20360	100 _	NO SE PERCIBE DAÑO ES (	C19SC010368	R315

TOTAL TOTALIZADORA 1 214 214 **Diferencia Lect Totalizador** **553**

HIJA **Consumos**

Matricula	Direccion	Lectura	Facturas	Lectu		Observacion	Medidor hoy	ClaseMedidor
254813	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1601, P	11	11	1002	0 _	SIN OBSERVACION	P1715MMRSA99830AA	R160
254805	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1502, P	9	9	561	0 _	SIN OBSERVACION	P1815MMRSA112000AA	R160
254797	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1501, P	6	6	469	0 _	SIN OBSERVACION	C19LA012619	R160
254789	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1402, P	21	21	1190	0 _	SIN OBSERVACION	P1815MMRSA109641AA	R160
254771	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1401, P	16	16	1155	0 _	SIN OBSERVACION	P1215MMCMX28820AA	C
254763	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1302, P	8	8	1694	0 _	SIN OBSERVACION	P1515MMRSA74803AA	R160
254755	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1301, P	3	3	1482	0 _	SIN OBSERVACION	P1715MMRSA99564AA	R160
254730	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1201, P	12	12	981	0 _	SIN OBSERVACION	P1915MMRAL124924AA	R160
254722	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1102, P	9	9	897	0 _	SIN OBSERVACION	C15LA071607	R160
254714	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1101, P	5	5	391	0 _	SIN OBSERVACION	P1815MMRSA112001AA	R160
254698	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1001, P	15	15	942	0 _	SIN OBSERVACION	P1815MMRSA112002AA	R160
254409	CL 20 # 10- 10 LC 00, PLAZA DE BOLIVAR	2	2	87	0 _	SIN OBSERVACION	P2115MMRAL144317AA	R160
254375	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 902, PL	9	9	1437	0 _	SIN OBSERVACION	P1515MMRSA62871AA	R160
254367	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 901, PL	20	20	1237	0 _	SIN OBSERVACION	P1915MMRAL112519AA	R160
254359	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 802, PL	11	11	1536	0 _	SIN OBSERVACION	P1715MMRSA99839AA	R160
254342	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 801, PL	21	21	1371	0 _	SIN OBSERVACION	P1815MMRSA112003AA	R160
254334	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 702, PL	10	10	1511	0 _	SIN OBSERVACION	P1415MMRSA58916AA	R160
254326	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 701, PL	6	6	737	0 _	SIN OBSERVACION	P1815MMRSA112004AA	R160
254318	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 602, PL	16	16	837	0 _	SIN OBSERVACION	P1915MMRAL124013AA	R160
254300	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 601, PL	2	2	2680	0 _	SIN OBSERVACION	P1515MMRSA65290AA	R160
254292	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 502, PL	9	9	737	0 _	SIN OBSERVACION	P1815MMRSA112005AA	R160
254284	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 501, PL	17	17	1155	0 _	SIN OBSERVACION	P1915MMRAL115736AA	R160
254268	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 401, PL	15	15	793	0 _	SIN OBSERVACION	P1715MMRSA99832AA	R160

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S
REPORTE DE MULTIUSUARIOS

CICLO 1 **MES** 4 **AÑO** 2025 **agosto 19,**

254250	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 302, PL	1	1	770	0 _	SIN OBSERVACION	P1915MMRAL112517AA	R160
254243	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 301, PL	17	17	1616	0 _	SIN OBSERVACION	P1515MMRSA74790AA	R160
254235	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 202, PL	7	7	1153	0 _	SIN OBSERVACION	P1615MMRSA90035AA	R160
254227	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 201, PL	12	12	1394	0 _	SIN OBSERVACION	P1515MMRSA71150AA	R160
241794	CL 20 # 10- 28 LC 00, PLAZA DE BOLIVAR	1	1	159	0 _	SIN OBSERVACION	P1515MMRSA73149AA	R160
241745	CL 20 # 10- 18 LC 00, PLAZA DE BOLIVAR	1	1	61	0 _	SIN OBSERVACION	P1915MMRAL120204AA	R160
254847	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1702, P	9	9	454	0 _	SIN OBSERVACION	P2115MMRAL139798AA	R160
254748	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1202, P	0	0	282	0 _	SIN OBSERVACION	P1815MMRSA110789AA	R160
254706	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1002, P	2	2	1556	0 _	SIN OBSERVACION	P1515MMRSA61232AA	R160
241752	CL 20 # 10- 22 LC 00, PLAZA DE BOLIVAR	7	7	269	2 _	CERRADO NO HAY LLAVES	P1415MMRSA56200AA	R160
254276	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 402, PL	0	0	1568	90 _	PREDIO DESOCUPADO NO	P1515MMRSA61591AA	R160
254839	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1701, P	21	21	889	0 _	SIN OBSERVACION	P2115MMRAL139799AA	R160
254821	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1602, P	8	8	1022	0 _	SIN OBSERVACION	P1515MMRSA64329AA	R160
TOTAL HIJA		36	339	339	**Diferencia Lect Totalizador**		**332**	

Se le informa que a la matrícula 254771 el grupo de medición notificó a través de la O.T 4841529 la necesidad de cambio de medidor por avance tecnólogico, pero el usuario no autorizó el cambio de medidor y la orden de trabajo no se ha podido ejecutar.

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. **1218239** por la Empresa, respecto al período de **Abril 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".

Se le recuerda que para presentar recursos, debe estar debidamente legitimado, los documentos deben tener vigencia mínimo de 30 días, y adjuntar factura con el pago de las sumas no reclamadas, a la fecha presenta un saldo insoluto pendiente por pagar de $27.548.530, con edad en mora de 27 facturas, por lo cual debe como mínimo presentar factura cancelada por valor de $2.000.000,00. como abono, valor que corresponde a un abono por los consumos de enero a abril de 2025, más cargos fijos, del área común del **Edificio Perla del Otún P.H.** No se puede exonerar del cumplimiento de un requisito de procedimiento, como pretende el señor Antonio José, porque son consumos debidamente facturados, y todo usuario sin excepción debe cumplir el artículo 155 de La Ley 142 de 1994, más cuando ampliamente se le ha demostrado que es un Cliente del sistema general o totalizador, actualmente es un cliente moroso.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-825797** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-4	470	0	0	-4	0	-4
AJUSTE A LA DECENA	2025-4	470	0	0	0	-5	5
NC CONTRIB	2025-4	470	83	188	104986	237800	-132814

ACUEDUCTO							
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-4	470	83	188	136462	309095	-172633
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	470	83	188	178852	405110	-226258
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-4	470	83	188	232474	526567	-294093

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

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

RESOLUCIÓN RAS 330 DE 2017:

- ✓ ***Artículo 75.*** *Micromedición. Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 373 de 1997, la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 457 de 2008 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, para todos los casos es obligatorio colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto. Las excepciones a esta regla serán las establecidas en dichas normas.*
  (…)
  En el caso de edificios o conjuntos multifamiliares que superen las doce (12) unidades habitacionales, se debe instalar un medidor totalizador en la acometida. También deben existir medidores individuales en cada uno de los apartamentos o interiores que conformen el edificio o conjunto multifamiliar.

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 ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

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

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1218239 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 19 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. 272778-52 de 19 DE AGOSTO DE 2025.

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

Resolución No	**272778-52**
Fecha Resolución	19 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	1591239
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424LOS ALPES

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5458710

Resolución No. 272778-52

DE: 19 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272778 de 29 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 29 DE JULIO DE 2025 el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272778 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1591239 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 8 BIS # 15- 33 A.COMUN EDIF.PORTAL DE LOS ALPES, Barrio LOS ALPES en los periodos facturados 2025-4,2025-5,2025-6,2025-7,2025-8.

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 1 DE AGOSTO DE 2025 en la que participó el señor Carlos Lopez, como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ, como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 17098527, el cual registra una lectura acumulada de 27951 m3. Este totalizador surte edificio portal de los Alpes, hay 22 apartamentos y, 6 locales, cada uno tiene su medidor independiente, el área común se compone de portería, hay 1 sanitario y un lavamanos, tannque de reserva, salón social, hay 2 sanitarios y, 2 lavamanos, Poceta hay una, todo lo anterior mencionado se revisó y no existen fugas".

Para los efectos de identificación del tipo de servicio prestado, en su integralidad es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR entendiéndose como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR o grupo de usuarios a todos aquellos clientes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que comparten una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira no les entrega el agua por medio de una acometida individual a cada uno de ellos sino que el grupo se ha organizado internamente mediante el uso de una red propia de distribución interna de tal manera que Aguas y Aguas les entrega el agua a la entrada de dicha red utilizando para ello una sola acometida de diámetro adecuado para atender el consumo del grupo completo de usuarios internos.

En resumen, un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR comparte una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor, el cual para estos casos se llama totalizador.

El principio general que debe orientar la relación entre la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y sus clientes ya sean independientes o SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR es el de "La facturación es igual al consumo" o sea que la suma de los consumos facturados a un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR debe ser igual a la cantidad de agua suministrada al grupo a través de la acometida de entrada.

Para cumplir con este objetivo, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira ha diseñado un programa de medición y facturación mediante el cual se asigna una matrícula a la acometida de entrada en la cual está instalado el totalizador y a esta matrícula se le llama cuenta MAMÁ o totalizadora y a las demás matrículas del grupo que se alimentan de la misma acometida se les llama cuentas HIJAS. En la mayoría de los casos la cuenta mamá o totalizadora pertenece a la administración o las áreas comunes.

Los grupos SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR tienen entonces una única cuenta mamá y pueden tener una o muchas cuentas hijas. Si una cuenta hija tiene medidor individual para registrar únicamente su consumo entonces la facturación mensual llegará por los valores registrados por su medidor.

Así las cosas, y en atención a su reclamo en la Empresa, es pertinente precisar lo solicitado:

PRETENSIONES (LO QUE SE SOLICITA)

1. Instalar medición individual (micromedición) para las áreas comunes.
2. No facturar por "cálculo del consumo" mientras no exista el "ESTUDIO TÉCNICO" demostrativo de la imposibilidad de instalar micromedición en las áreas comunes.
3. Devolver la totalidad de lo pagado por la facturación por "cálculo del consumo".
4. En todo caso, relacionar en la factura de cada periodo o en documento adjunto el consumo individual de los bienes privados, para la copropiedad poder verificar si el consumo calculado es correcto.
5. Reexpedir la factura sin las sumas en reclamación, que es el valor del consumo no medido sino calculado sin cumplirse el presupuesto legal. Y, mientras se tramita la presente petición hasta agotar la vía administrativa, no generar orden de suspensión o corte del servicio y no iniciar, adelantar o proseguir gestión de cobranza, de conformidad con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Con el fin de dar una respuesta a las pretensiones planteadas por el peticionario y en aras de dar cumplimiento a los principios de legalidad y debido proceso, establecidos en los artículos 6° y 29° de la Constitución Política de Colombia, se analizó el caso bajo examen encontrando lo siguiente:

Para iniciar, se observa que el señor Antonio José actúa como mandatario de la representante legal de EDIF.PORTAL DE LOS ALPES, la señora Maribel Ortiz, presentando un certificado con fecha de expedición del **19/04/2024,** documento que supera los 30 días de expedición a la fecha de presentación del reclamo N° 272778 del 29 de julio de 2025 con Radicados Web Nro. 14991, 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 14/04/2025, de manera amplia y suficiente , el cual no especifica las facturas que desea reclamar o los períodos de la inconformidad, para nosotros no está debidamente legitimado para reclamar sobre el período de facturación, objeto de análisis del reclamo 272778, para el predio o matrícula N° 1591239.

En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula **No. 1591239,** de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matrícula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del EDIF.PORTAL DE LOS ALPES, el cual cuenta con 37 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 VI, CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. 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 seguirá haciendo las veces de Medidor para Áreas Comunes****.* (Negrilla, subrayado 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, ni factibilidades financieras 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 condominios con servicios, ya contaban con el contrato de prestación de acuerdo a las condiciones técnicas que establece el RAS, y fue la Constructora del EDIF.PORTAL DE LOS ALPES, 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 EDIF.PORTAL DE LOS ALPES

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 condominios, las zonas húmedas, los tanques de reserva, existiendo imposibilidad técnica para medición individual del área común del **EDIF.PORTAL DE LOS ALPES**.

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 EDIF.PORTAL DE LOS ALPES, y comprueba y determina que las condiciones técnicas de las redes hidráulicas del EDIFICIO 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).

Se adjunta la revisión técnica realizada por el Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas, donde se inspeccionó el **EDIF.PORTAL DE LOS ALPES.** 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 _____ matricula 159 1239

Hora de iniciación de visita _____

Dirección del inmueble sic Cll 8 Bis 15-33 los Alpes

uso Portal de los Alpes

Nombre de quien atiende la visita William Marin - 3 años

Calidad del que atiende: Coordinador de Mantenimiento

Nombre del administrador Gloria Elena Henao

Correo electrónico Gloriahelenahe@Hotmail.com

Teléfono _____

Ficha catastral _____

Número de empleados de las áreas comunes _____

DATOS DEL MACROMEDIDOR

Tiene sistema totalizador Si [X] No [ ]

No Macromedidor _____ Marca Elster Lectura 930

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

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

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

Estado

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

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

Con fuga [ ] Frenado [ ] Otro Funcionando

Ubicación Caja [ ] Carcamo [ ] Rejilla [ ]

Gabinete [ ] Enterrado en tierra [ ] otro _____

DATOS DE INSTALACIÒN DEL ACUEDUCTO

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

Fuente Alterna de abastecimiento

Aguas lluvias [ ] Capacidad del Tanque _____

Pozo o Algibe [ ] Resolución corporaciòn autònoma _____ Año _____

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

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

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

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

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

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

Diametro 1

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

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

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

Antejardin [ ]

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

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

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

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

Fugas imperceptible Si [ ] No [ ] ubicación _____

Fugas perceptible Si [ ] No [ ] ubicación _____

CONFORMACIÓN HIDRAULICA DEL AREA COMÚN

Tanques de almacenamiento Subterraneo [1] Cantidad [1] Capacidad _____

Elevado [ ] Cantidad [ ] Capacidad _____

Periodicidad de lavado 1 año

Cantidad de lavamanos [5] Sistema Ahorrador [ ] Sistema tradicional [5]

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

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

Unidad sanitaria [3] Salon social [1] Cocineta [1] Gimnasio [0]

Cantidad de predios que se abastecen del area común: 10 Gabinetes contrcl

Otro Incendios

Observaciones: _____

ANOMALIAS

Sello de seguridad manipulado [ ] Brazalete manipulado [ ]

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

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

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

Llaves por fuera de la medición [ ] Conexión fuera de la medición [ ] Foto [ ]

Tanques por fuera de la Mediciòn: [ ]

Observaciones: Todas las pentes miden en el Llanto

SISTEMAS ESPECIALES (RED CONTRA INCENDIO Y OTROS)

Seamesas	SI [ ]	NO [ ]		Hidrantes	SI [ ]	NO [X]	
Medidos	Si [ ]	No [ ]		Medidos	Si [ ]	No [X]	
Aire acondicionado		Si [ ]	No [ ]				

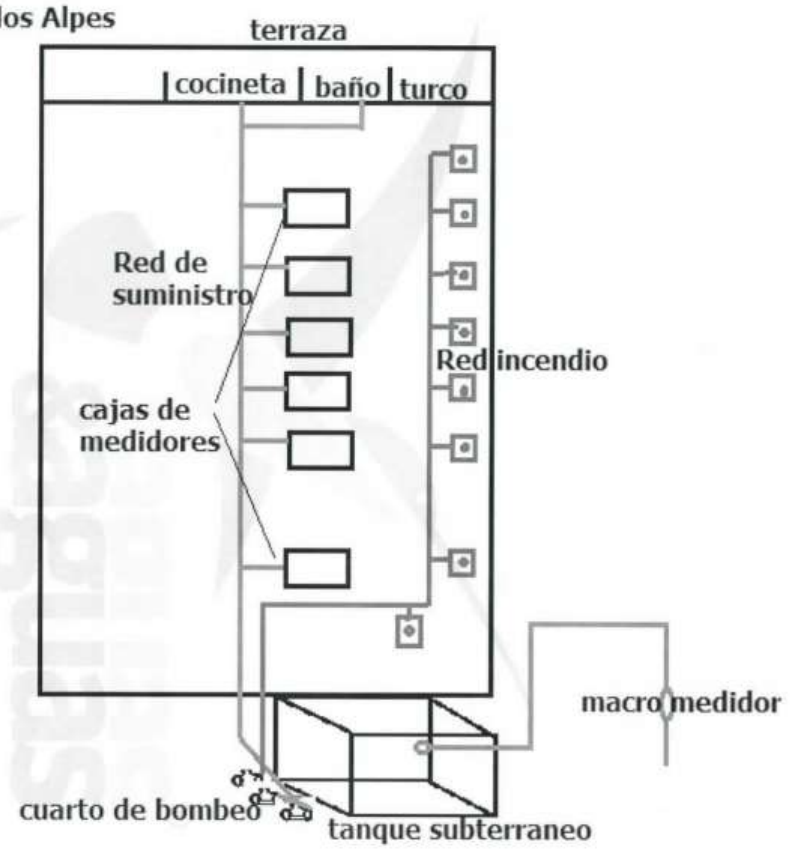
William marìn
Nombre de quien atiende la visita

Mario Molina Alex Vallejo
Nombre del funcionario que hace la visita

Mantenimiento
Calidad de quien atiende la visita
Hora de finalizaciòn de la visita

Cargo

Cll 8 bis 15 - 33 Portal de los Alpes
Mat 1591239



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.

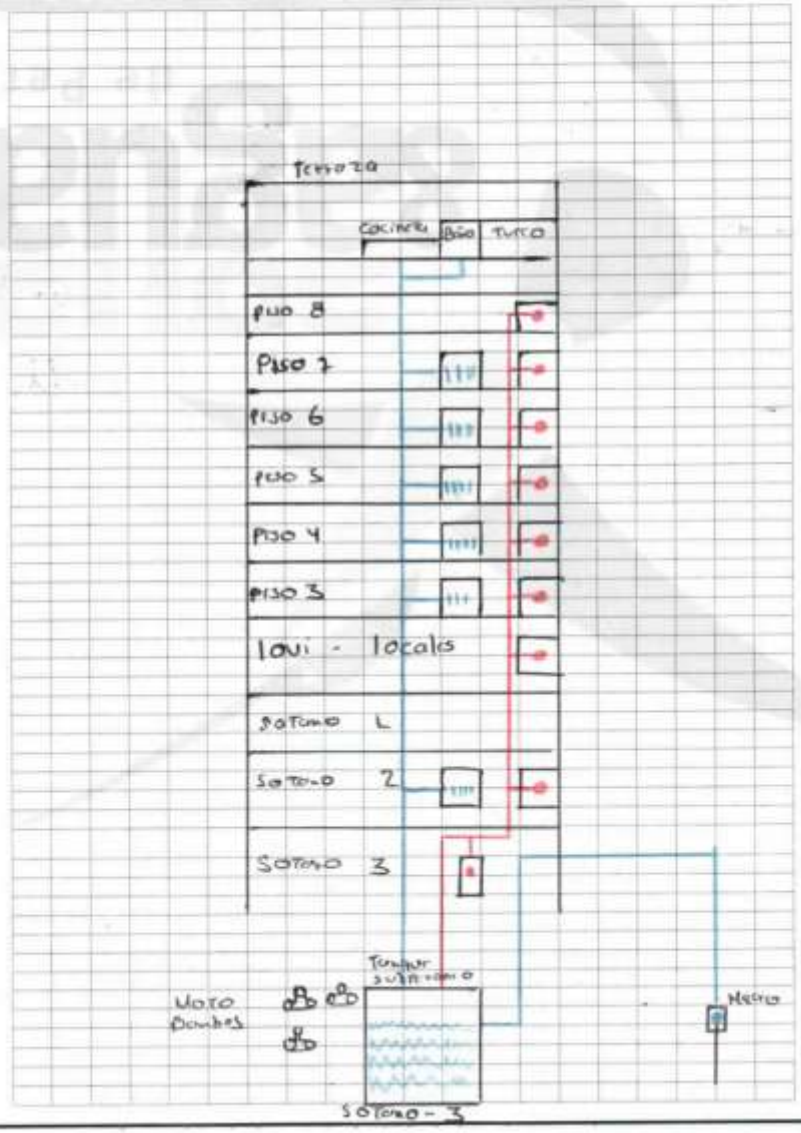
Distancia aproximada de tubería _____

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



		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:

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

10.	Conclusiones generales	**POSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL O NO DE ÁREAS COMUNES**	**Respuesta:** NO es posible el tiro del Macro por el diseño Hidraulico de las Instalaciones
		Observaciones adicionales: (1) la Red Contra Incendios esta conectada a Areas Comunes (2) Sin el Macro que da el Tanque Subterraneo sin Medicion	

Nombre de quien atendió la visita: William Marin C.C: 10.177.274 Entidad: _____

Fecha: Nombre del Supervisor: Uriel Ochoa

No.	CONCLUSIÓN TÉCNICA DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE PROPIEDADES HORIZONTALES		
1.	**Número de entradas del servicio de acueducto:** 1	**Matrícula de áreas comunes** 1591239	
2.	**Puntos de circulación y suministro visibles para las áreas comunes de la P.H.**		
3.	**Puntos de circulación no visibles hidráulicos para áreas comunes de la P.H**	**Descripción:** Red Interna, diámetro, longitud, material, vida útil de la Red.	
		Diametro de 1" en material de PVC con una longitud de 230 MT de Tubería Aproximado	
4.	**Punto de circulación y suministro de agua existentes antes de los medidores individuales de las Unidades Privadas**		
	Clasificación:		
	Descripción	Longitud de red de acometida de cada UP en metros lineales medida desde la derivación de la red interna de la P.H	
		Cada U.P Esta a 4 MT de distancia Aproximado	
		Cantidad total aproximada de longitud de redes de acometida de UP antes de medidores individuales.	
		la Suma Total de las U.P 148 MT de Tubería Aproximadamente	
		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).	
		Predio con Tanque Subterraneo y periodicidad de lavado de un año, la longitud de la Red es de 230 MT Aproximados de Tubería	
5.	**Circulación de red contra incendios de la P.H**	**Si** X	**No**
	Descripción	Número de Hidrantes, Diámetro de la red, Mantenimiento, evidencias, material fotográfico.	
		10 Gabinetes Contra Incendios	
		Red de agua cruda: pruebas de cloro en sitio- suministro con agua de pozo- pruebas de laboratorio	
		Resultado:	
		La red contra incendios se encuentra conectada a la red interna de la P.H	
		la Red Contra Incendios, Esta Conectada al Tanque Subterraneo	

Portal de
Los Alpes
CALLE 8 NRS 15-33

ONAC

Punto 4

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 anexo visita)**

Punto 5

Nos permitimos precisar que la empresa no accede a esta solicitud porque no se ajusta a derecho su pretensión de no cobrar consumo mientras se encuentre en trámite la reclamación, solicitud arbitraria para un prestador, porque nada exime a la Empresa para no liquidar consumos, mientras se encuentre en trámite una reclamación, más cuando su pretensión es ilegal, por lo cual la Empresa continuará prestando el servicio y cobrando el consumo de acuerdo al excedente que resulte, para el área común, el cual no es calculado, sino debidamente medido con un totalizador, cumpliendo la legislación vigente, y no acceder a su pretensión, no se incurre en ningún SAP, como usted quisiera que se le configure, de manera arbitraria, igualmente se le informa que la Empresa no genera ordenes de corte a los inmuebles que se encuentran en 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 EDIF.PORTAL DE LOS ALPES, 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 **1591239**, 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 EDIF.PORTAL DE LOS ALPES. Y es falsa su afirmación sobre que el consumo, al decir que es calculado y no medido, porque se cuenta con el respectivo totalizador en la entrada de la P.H. del cual el representante legal tiene amplio conocimiento y usted también, pero pretende que el funcionario de la Empresa incurra en error y la SSPD, dando lugar a un posible fraude procesal, no se puede dejar de cobrar un consumo debidamente registrado y facturado.

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

Períodos 2025	**Consumo Mama**	**Consumo Hija**	**Diferencia**	**Consumo Facturado A.C**	**Observación**
Agosto	**314 m3**	**283 m3**	**31 m3**	**31 m3**	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94).
Julio	**299 m3**	**274 m3**	**25 m3**	**25 m3**	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94).
Junio	**298 m3**	**272 m3**	**26 m3**	**26 m3**	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94).
Mayo	**246 m3**	**231 m3**	**15 m3**	**15 m3**	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94).
Abril	**257 m3**	**255 m3**	**2 m3**	**2 m3**	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94).

El consumo facturado al área común en el periodo de abril a agosto de 2025, es correcto, se dio

aplicación al artículo 146 de la Ley 146 de 1994.

Aunado a todo lo anterior, este Departamento concluye **que NO ES PROCEDENTE el reclamo instaurado por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO**, porque la forma de determinar el consumo del área común con base en el registro del totalizador es correcto y los puntos 1, 2 y 3 referentes a la legalidad de la medición y la claridad del consumo facturado quedan desvirtuados, porque la Empresa realiza el cobro del consumo a este predio cumpliendo la normatividad vigente establecida en el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 y el contrato de condiciones uniformes, y la SSPD se ha pronunciado sobre la forma de determinar el consumo de los clientes del sistema general y totalizador, y ha determinado que la forma de hacerlo en la Empresa es correcto y el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO ya tiene conocimiento de esta información, sin embargo insiste en considerar que los totalizadores son ilegales, generando falsas ilusiones o expectativas a los representantes legales de las Propiedades Horizontales, porque la SSPD, en múltiples decisiones ha confirmado el sistema de facturación del sistema general o totalizador, este predio no es un cliente multiusuario, cuenta con la debida medición total del Conjunto por medio del totalizador y las 30 unidades independientes cuentan medición individual, por lo cual, no se ajusta a Derecho su pretensión de declarar la perdida del derecho al precio del consumo, porque si esta medido el consumo del área común, por lo tanto, no se accede a la devolución del consumo facturado.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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).

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

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

RESUELVE:

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

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

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1591239 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 19 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. 272768-52 de 19 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN FELIPE DAVILA MONTOYA** 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	**272768-52**
Fecha Resolución	19 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	JUAN FELIPE DAVILA MONTOYA
Matrícula No	182501
Dirección para Notificación	CR 16 BIS # 11- 11PINARES DE SAN MARTIN

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5458407

Resolución No. 272768-52

DE: 19 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272768 de 29 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 29 DE JULIO DE 2025 el señor JUAN FELIPE DAVILA MONTOYA identificado con C.C. No. 1128266334, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272768 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 182501 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CR 16 BIS # 11- 11 , Barrio PINARES DE SAN MARTIN en los periodos facturados de Junio y Julio de 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE AGOSTO DE 2025 en la que participó la señora Isabela Prez como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL121665AA el cual registra una lectura acumulada de 1965 m3. Con observacion: "**Este medidor surte vivienda familiar y locales, se revisaron los locales y no existen fugas, no se pudo revisar la vivienda ya que en el momento de la visita, se encuentra solo, se analiza el medidor durante 5 minutos y este no registra".**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **182501**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	**Lectura actual**	**Lectura anterior**	**Diferencia**	**Consumo Facturado**	**Observación**
Julio	1949 m3	1910 m3	39 m3	94 m3	Cobro por diferencia de lectura: **39 m3** + **55 m3** acumulados = **94 m3** facturados (Art. 146-Ley 142/94)
Junio	1910 m3	1834 m3	76 m3	76 m3	Consumo por diferencia: **76 m3** (Art. 146-Ley 142/94) **55 m3** pendientes por cobrar
Mayo	1834 m3	1762 m3	72 m3	17 m3	Consumo por Promedio: **17 m3** (Art. 146-Ley 142/94) **55 m3** pendientes por cobrar

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación, en donde manifiestan que "**Se cobran 55 m3 pendientes del mes 5. en esta revisión hablan de una fuga interna pero no traen evidencias, pero en la revisión de previa informan que están en construcción y fuera de**

eso el tanque de reserva tiene la válvula dañada por que se rebosa. “Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

> *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.*

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 182501
Radicado visita : 5192576
Fecha Atención : 18/06/2025, 11:17:54 AM
Nombre Propietario : GIRALDO MONTOYA DIEGO-ALBERTO
Dirección : CR 16 BIS # 11- 11
Barrio : PINARES DE SAN MARTIN
Numero medidor : P1915MMRAL121665AA
Diametro medidor : 1/2 PULGADA
Tipo desviación : ALTO TERRENO 1
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 8 - 4 - 71550
Clase de uso : RESIDENCIAL
Promedio lectura : 18
Lectura actual : 1910
Consumo actual : 76
Edad : 1

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL
Lectura del predio : 1916
No. Habitantes : 0

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
Observaciones : El predio se encuentra en construcción y aparte el tanque de reserva se encuentra dañado y por eso hay mucho consumo porque a cada rato se llena

Usuario : Kevin trejos
Cedula : 1004751542

Firma Usuario atendio :

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 28 900151287 28

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

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. **182501** Por la Empresa, respecto al período de **JUNIO Y JULIO DE 2025, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo

acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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."

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JUAN FELIPE DAVILA MONTOYA identificado con C.C. No. 1128266334 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) JUAN FELIPE DAVILA MONTOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 16 BIS # 11- 11 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JUAN FELIPE DAVILA MONTOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 182501 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 19 DE AGOSTO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 272833-52 de 19 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE MORALES** 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	**272833-52**
Fecha Resolución	19 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	JOSE MORALES
Matrícula No	1790088
Dirección para Notificación	MZ 32 CS 5EL REMANSO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 272833-52

DE: 19 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272833 de 31 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 31 DE JULIO DE 2025 el señor JOSE MORALES identificado con C.C. No. 4452815, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 272833 consistente en: COBRO DE MEDIDOR de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1790088 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 32 CS 5 , Barrio EL REMANSO en los periodos facturados 2025-5,2025-6,2025-7.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1790088**, con dirección MZ 32 CS 5 Barrio EL REMANSO, cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H25VA228406 el cual registra una lectura acumulada de 11 m3.

Se observa en el sistema de información comercial que el grupo de medición el 27 de Diciembre de 2024 envió notificación al predio de la necesidad de realizar el cambio de medida por cambio de tecnología; notificación dejada bajo la puerta por encontrarse el predio solo, como se relaciona a continuación:

PEREIRA, 27/12/2024 9:08:42 p. m.

Señor: MUNICIPIO-DE-PEREIRA
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: MZ 32 CS 5 EL REMANSO
Dirección de ayuda:
Matrícula: 1790088 Nro. Solicitud: 4845290 Diámetro: 1/2" Medidor: 0915MMCEL97054AA
Clase: C Lectura: 784

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA
Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

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

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

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

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

Cordialmente,

LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

NIT: 860.512.330-3
Entrega
ene 2025
4417
10276519913954197
DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAI NIT: 816002020 4845290
ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660001
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR
CAMBIO DE TECNOLOGIA
PARA: MUNICIPIO DE PEREIRA .
DIR: MZ 32 CS 5 EL REMANSO
ID: 1790088
Zona: 25 Sector 887
Teléfono: 0
Proceso:
C. Postal: 660001
Corte/Ciclo:
Ciudad: PEREIRA RLDA
Recibe:
Ident:
P.S. bapoodo
Entregado
Desconocido
Dir Errada
No Reside
No Reclamado
Rehusado
Otros
DICE CONTENER: CARTAS
HORA DE ENTREGA

En la notificación enviada se le informo que pasados 8 días de haber recibido la notificación el usuario no se pronunciaba, la Empresa procedería con el cambio de equipo de medida, en el sistema de información comercial se observa que la usuaria no se acercó al centro de servicios a manifestar su inconformidad con el cambio de equipo, por lo tanto, el grupo de medición procedió a instalar el equipo de medida H25VA228406 el día 22 de Abril de 2025.

Por la instalación del medidor realizado por la Empresa en el predio se generó cobro de la mano de obra de instalación a través de los cumplidos 393024306 por Instalación domiciliaria de Acueducto por valor de $43.900,740 diferido a 36 cuotas de $1.396,032 de las cuales se han aplicado 4 cuotas, y el cumplido 393024304 IVA instalación domiciliaria por un valor de $8.341,141 diferido a 6 cuotas de $1.426,910 de las cuales se han aplicado 4 cuotas.

Por el cobro de medidor se generó cobro a través de los cumplidos 393024307 Medidor por valor de $220.877,31 diferido a 36 cuotas de $7.985,244 de las cuales se han aplicado 4 cuotas y el cumplido 3930243050 IVA Medidor por valor de $41.966,69 diferido a 6 cuotas de $7.366,21 de las cuales se han aplicado 4 cuotas.

De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro que se efectuó el cobro del equipo de medida y los elementos necesarios en la acometida del predio reclamante No. 1790088, es decir, que es de propiedad del usuario y por ende, los costos de reparación deben ser asumidos por el propietario, en los términos de los **artículos *2.3.1.3.2.3.17 y ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015.***

Así las cosas, en Virtud de lo estipulado en el **artículos *2.3.1.3.2.3.17 y ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015***, en los cual se expresa 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**, teniendo en cuenta que el grupo de medición determino que fue necesario el cambio del medidor por cambio de tecnología, por ello, la responsabilidad de asumir los costos del medidor y la instalación pertenecen al propietario del bien, usuario o suscriptor del servicio, lo anterior en concordancia con **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.";*

concluyéndose lo anterior, ES CORRECTO lo facturado a la **matrícula No. 1790088** por concepto de Medidor y Mano de Obra Instalación Medidor, por lo cual, no serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento.

Lo anterior, cuenta con el siguiente fundamento jurídico:

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

10. ***Acometida de acueducto.*** *Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.*
(Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).

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

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

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.
(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. (Decreto 302 de 2000, art. 21)

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 JOSE MORALES identificado con C.C. No. 4452815 por concepto de COBRO DE MEDIDOR 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) JOSE MORALES enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 32 CS 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: JOSE MORALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1790088 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 19 DE AGOSTO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 272980-52 de 19 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **PATRICIA EUGENIA ALONSO** 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	**272980-52**
Fecha Resolución	19 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	PATRICIA EUGENIA ALONSO
Matrícula No	19637692
Dirección para Notificación	CLL 3 A # 20 -32 APTO 501 EDF VALLARTAPINARES DE ARAGON

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5492952

Resolución No. 272980-52

DE: 19 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 272980 de 11 DE AGOSTO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 11 DE AGOSTO DE 2025 la señora PATRICIA EUGENIA ALONSO identificado con C.C. No. 42070528, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 272980 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19637692 Ciclo: 1 ubicada en:CRA 17 # 15 - 24 LOCAL 4 EDIFICIO ITTOS 15, Barrio SAN JOSE SUR en los periodos facturados de Julio y Agosto de 2025

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 14 DE AGOSTO DE 2025 en la que participó FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H23VA498604Z el cual registra una lectura acumulada de 0 m3. Con observacion: "**La dirección carrera 17 # 15-24 local 4, con matrícula 19637692 le corresponde el medidor H23VA498604 con lectura 0, se observa en terreno, que dicho local ,se encuentra desocupado, e observa medidor durante 5 minutos y, este no registra, la dirección carrera 17 # 15-24 local 2, con matrícula 19637690, le corresponde el medidor H23VA498610 con lectura 29.Alli labora 1 persona, se reviso instalaciones y no existen fugas".**

Inmueble que se encuentra desocupado, y se concluyó que el medidor del predio se encontraba trocado con el medidor del local 2, por lo tanto , se reportó como realmente se encuentran los medidores para ser ajustados en el sistema de información comercial asi

CRA 17 # 15 - 24 LOCAL 4 BARRIO SAN JOSE SUR – UNIVERSIDAD con matrícula 19637692 tiene instalado el medidor H23VA498604Z con lectura 0 m3

CRA 17 # 15 - 26 LOCAL 2 BARRIO SAN JOSE SUR – UNIVERSIDAD con matrícula 19637690 tiene instalado el medidor H23VA498610X con lectura 29 m3

Por lo tanto, mediante la solicitud No. 5510002 del 19 de Agosto de 2025, el Grupo de CPNT-Medición, realizó la grabación correcta del número de los medidores a las dos matrículas, como se encuentran en el terreno.

Igualmente, se comisiona al Grupo de Facturación, para que efectúe actualización de las

lecturas para el próximo período de facturación, teniendo en cuenta que las lecturas actuales y las grabe correctamente, para evitar cobros indebidos.

En consecuencia, se procede a MODIFICAR los consumos facturados en los períodos de JULIO Y AGOSTO DE 2025, sin embargo el cobro del cargo fijo no será re liquidado, porque el inmueble cuenta con la disponibilidad permanente del servicio y su cobro es correcto.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-220209** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	411	0	2	0	5602	-5602
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-7	411	0	26	0	56026	-56026
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-7	411	0	26	0	72823	-72823
AJUSTE A LA DECENA	2025-7	411	0	0	0	-4	4
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-8	411	0	2	0	3288	-3288
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-8	411	0	2	0	2530	-2530
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-7	411	0	26	0	32887	-32887
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-7	411	0	26	0	42747	-42747
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	411	0	2	0	4310	-4310

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,** número 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 PATRICIA EUGENIA ALONSO identificado con C.C. No. 42070528 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) PATRICIA EUGENIA ALONSO enviando citación a Dirección de Notificación:, CLL 3 A # 20 -32 APTO 501 EDF VALLARTA 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: PATRICIA EUGENIA ALONSO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19637692 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 19 DE AGOSTO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 273005-52 de 19 DE AGOSTO DE 2025.

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

Resolución No	**273005-52**
Fecha Resolución	19 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA DEL CONSUELO DEBIA PATIÑO
Matrícula No	19605128
Dirección para Notificación	CS 9POBLADO II

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 273005-52

DE: 19 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 273005 de 12 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 12 DE AGOSTO DE 2025 la señora MARIA DEL CONSUELO DEBIA PATIÑO identificado con C.C. No. 42106031, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 273005 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19605128 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CS 9 VIA FINCA LA MEJORA, Barrio POBLADO II 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, análisis y calificación)

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **JUNIO DE 2025** el predio presentaba edad 3 de facturación (factura sin cancelar que genera corte del servicio en predios con uso Residencial.) por valor de **$46.280**, mediante la factura No. **58436574**, con fecha límite de pago **INMEDIATA**

Por lo anterior, el día **24 de JUNIO de 2025 a las 10:31 am,** al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día **24 de JUNIO de 2025 a las 02:33 pm**, procedimiento al cual el usuario manifestó oposición al corte, según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994.**

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

ACTA DE CORTE

Visita No. : 1
M-CO-CR-R04 Ver 3 Jul 15 de 2013

1. INFORMACIÓN GENERAL

Visita No : 5206702
Fecha De Atención : 24/06/2025, 02:33:28 PM
Nombre del Usuario : JAVIER ANTONIO CASADIEGO
Matrícula : 19605128
Dirección : CS 9
Tipo de Corte : CORTE ACUEDUCTO
Clase de Uso del Predio : RESID-EST 1
No Medidor : PL515MMRSA72736AA
Lectura Actual : 1024
EDAD : 3
SALDO : 30770

SEÑOR USUARIO SI USTED YA REALIZÓ EL PAGO DE SU FACTURA, LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA LE RESTABLECERÁ EL SERVICIO LLAMANDO A LA LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE 116 Y SOLICITANDO LA RECONEXIÓN DEL SERVICIO. LA CUAL SERÁ EJECUTADA EN UN TIEMPO DE 24 HORAS CONTADAS A PARTIR DE LA FECHA Y HORA DE PAGO.

DATOS VISITA

Razón de No Corte : OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE

Personal de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S.E.S.P., se hizo presente en la dirección descrita en la presente Acta: sin embargo, no fue posible ejecutar el corte del servicio por OPOSICION DEL USUARIO, declaro bajo la gravedad de juramento que los datos aquí consignados son veraces, fueron verificados y obedecen al estado de lo ocurrido; la presente Acta se constituye en una prueba de la oposición en los términos del artículo 165 del Código General del Proceso y en este sentido deberá ser tenida en cuenta en un eventual proceso de reclamación

DIAGNÓSTICO DE LA VISITA
Usuario no deja suspender el servicio
LA PRESENTE ORDEN DE CORTE SE EXPIDE CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 141 DE LA LEY 142 DE 1994, POR INCUMPLIMIENTO REITERATIVO EN EL PAGO DEL SERVICIO PUBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO. ASÍ MISMO, SE LE INFORMA QUE PARA RESTABLECER EL SERVICIO DE ACUEDUCTO SE DARÁ ESTRICTO CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 142 DE LA LEY 142 DE 1994, EN CUANTO A QUE SERÁ NECESARIO QUE EL USUARIO O SUSCRIPTOR ELIMINE LA CAUSA QUE ORIGINÓ LA SUSPENSIÓN, IGUALMENTE DEBERÁ CANCELAR LAS TARIFAS DE RECONEXIÓN O REINSTALACIÓN; ASÍ COMO, LOS DEMÁS COBROS QUE SE CAUSEN, INCLUYENDO LA REPARACIÓN DE LA ACOMETIDA SI HUBIERE LUGAR A ELLO. PARA EL EFECTO DEBERÁ PRESENTARSE EN EL CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS, CARRERA 10 #17-55, EDIFICIO TORRE CENTRAL.

Firma Funcionario : CONTRATISTA WORLDTEK 8 9001512878

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

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizo el pago después de la fecha limite

otorgada, es decir, el día **2 de Julio de 2025 en Sucursal APOSTAR, es decir, con posterioridad a la creación de la orden de corte y de la ejecución del procedimiento de suspensión**, siendo entonces **NO PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado.

FUNDAMENTOS LEGALES

- **Artículos 96, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994**

ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. *<Artículo modificado por el artículo **19** de la Ley 689 de 2001. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral *y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas*

> ***ARTÍCULO 142. REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.*** *Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.*

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA DEL CONSUELO DEBIA PATIÑO identificado con C.C. No. 42106031 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA DEL CONSUELO DEBIA PATIÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 9 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA DEL CONSUELO DEBIA PATIÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19605128 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 19 DE AGOSTO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 273008-52 de 19 DE AGOSTO DE 2025.

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

Resolución No	**273008-52**
Fecha Resolución	19 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	DANIEL OSPINA ACOSTA
Matrícula No	422394
Dirección para Notificación	BLQ 19 APTO 107GAMMA II

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5489498

Resolución No. 273008-52

DE: 19 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 273008 de 12 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 12 DE AGOSTO DE 2025 el señor DANIEL OSPINA ACOSTA identificado con C.C. No. 10021105, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 273008 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 422394 Ciclo: 13 ubicada en:BLQ 19 APTO 107 , Barrio GAMMA II en los periodos facturados de MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO Y JULIO DE 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 14 DE AGOSTO DE 2025 en la que participó el señor Daniel Ospina como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P2015MMRAL138234AA el cual registra una lectura acumulada de 481 m3. **"Se observa reparaciones de fuga interna, medidor funciona correctamente"**

Instalaciones en el momento de esta visita en buen estado

Efectivamente la existencia de la fuga imperceptible, afectó el consumo de los periodos de MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO Y JULIO DE 2025, por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga imperceptible que se presenta al consumo promedio, el cual es de 7 m3.

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 PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO Y JULIO DE 2025 al consumo promedio histórico del predio.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-158579** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-3	408	7	12	15084	25858	-10774
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-5	408	7	13	19606	36412	-16805
AJUSTE A LA DECENA	2025-6	408	0	0	-3	-2	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	408	7	13	15084	28013	-12929
AJUSTE A LA DECENA	2025-3	408	0	0	-3	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-3	408	7	12	19606	33611	-14004
AJUSTE A LA DECENA	2025-5	408	0	0	-3	-2	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-5	408	7	13	15084	28013	-12929
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-5	408	0	0	0	-5	5
AJUSTE A LA DECENA	2025-4	408	0	0	-3	-2	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-4	408	7	13	19606	36412	-16805
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-4	408	0	0	0	-5	5
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-6	408	7	15	19606	42013	-22407
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-7	408	7	14	19606	39212	-19606
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-3	408	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-6	408	7	15	15084	32323	-17239
AJUSTE A LA DECENA	2025-7	408	0	0	-3	0	-3
CONSUMO	2025-7	408	7	14	15084	30168	-15084

ACUEDUCTO							

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por DANIEL OSPINA ACOSTA identificado con C.C. No. 10021105 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) DANIEL OSPINA ACOSTA enviando citación a Dirección de Notificación:, BLQ 19 APTO 107 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: DANIEL OSPINA ACOSTA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 422394 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 19 DE AGOSTO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 273015-52 de 19 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE MANUEL CRUZ MARIN** 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	**273015-52**
Fecha Resolución	19 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	JOSE MANUEL CRUZ MARIN
Matrícula No	155333
Dirección para Notificación	CR 8 # 12- 51 PS 4PARQUE LA LIBERTAD

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5492958

Resolución No. 273015-52

DE: 19 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 273015 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 JOSE MANUEL CRUZ MARIN identificado con C.C. No. 15957877, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 273015 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 155333 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 8 # 12- 51 PS 4 , Barrio PARQUE LA LIBERTAD en los periodos facturados de ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO Y AGOSTO 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 Manuel Ctuz como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL122407AA el cual registra una lectura acumulada de 3192 m3. Con observacion: **"Se visitó predio, el medidor alimenta 3 pisos son 6 personas, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor no registra consumo con llaves cerradas".**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO Y AGOSTO DE 2025 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Observación
2025	Agosto	3182	3113	69	55	SIN OBSERVACION
2025	Julio	3113	3057	56	53	SIN OBSERVACION
2025	Junio	3057	3004	53	52	SIN OBSERVACION
2025	Mayo	3004	2943	61	53	SIN OBSERVACION
2025	Abril	2943	2894	49	54	SIN OBSERVACION

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

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE MANUEL CRUZ MARIN identificado con C.C. No. 15957877 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) JOSE MANUEL CRUZ MARIN enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 # 12- 51 PS 4 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE MANUEL CRUZ MARIN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 155333 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 19 DE AGOSTO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 273027-52 de 19 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARMEN MARTINEZ** 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	**273027-52**
Fecha Resolución	19 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	CARMEN MARTINEZ
Matrícula No	19568807
Dirección para Notificación	CL 6 # 12 - 70 PS 2LOS ANDES

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5494825

Resolución No. 273027-52

DE: 19 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 273027 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 la señora CARMEN MARTINEZ identificado con C.C. No. 39675692, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 273027 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19568807 Ciclo: 1 ubicada en:CL 6 # 12 - 70 PS 2 , Barrio LOS ANDES en el periodo facturado de Agosto de 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 15 DE AGOSTO DE 2025 en la que participó la señora Carmen Martínez como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA53811AA el cual registra una lectura acumulada de 776 m3. Con observacion: "**Se abre llave de agua y, medidor registra con normalidad.Es decir, medidor no está frenado.Ademas, se observa en terreno, que el predio se encuentra desocupado, se reviso instalaciones y no existen fugas".**

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que durante el periodo de AGOSTO DE 2025 no se presentó diferencia de lectura del medidor, frente al periodo anterior (776 m3) pero el lector reportó en el sistema la novedad de medidor frenado, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a 8 m3, más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta la visita técnica podemos concluir que efectivamente la Empresa efectuó un cobro indebido durante el período de Agosto de 2025, razón por la cual se procede a reliquidar el consumo facturado, pues el usuario únicamente debe cancelar el valor de los cargos fijos, dando cumplimiento al artículo 90 numeral 2° de la Ley 142 de 1994.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-34617** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
	2025-8	414	0	0	-5	0	-5

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	414	0	8	0	22407	-22407
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	414	0	8	0	17239	-17239
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-8	414	0	8	0	-2846	2846
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-8	414	0	0	-1	0	-1
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-8	414	0	8	0	-2189	2189

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, *número 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 CARMEN MARTINEZ identificado con C.C. No. 39675692 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) CARMEN MARTINEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 6 # 12 - 70 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CARMEN MARTINEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19568807 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 19 DE AGOSTO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 273033-52 de 19 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **VANESSA ESTRADA** 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	**273033-52**
Fecha Resolución	19 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	VANESSA ESTRADA
Matrícula No	148361
Dirección para Notificación	CR 5 # 17- 68CENTRO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5498802

Resolución No. 273033-52

DE: 19 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 273033 de 14 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 14 DE AGOSTO DE 2025 la señora VANESSA ESTRADA identificado con C.C. No. 1088284688, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 273033 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 148361 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 5 # 17- 68 REST. Y COMIDAS RAPIDAS FRITERY, Barrio CENTRO en el periodo facturado de Agosto 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 15 DE AGOSTO DE 2025 en la que participó el señor Juan Moreno como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1815MMRSA111427AA el cual registra una lectura acumulada de 5427 m3. Con observacion: **"Se reviso instalaciones y no existen fugas".**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de AGOSTO 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 112 m3, avanzó de 5298 a 5410 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 **AGOSTO DE 2025** es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por VANESSA ESTRADA identificado con C.C. No. 1088284688 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) VANESSA ESTRADA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 5 # 17- 68 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: VANESSA ESTRADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 148361 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 19 DE AGOSTO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 273030-52 de 19 DE AGOSTO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LEONEL GRAJALES GALLO** 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	**273030-52**
Fecha Resolución	19 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE AGOSTO DE 2025
Nombre del Peticionario	LEONEL GRAJALES GALLO
Matrícula No	1678713
Dirección para Notificación	CR 11 # 6- 58BERLIN

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5494821

Resolución No. 273030-52

DE: 19 DE AGOSTO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 273030 de 14 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 14 DE AGOSTO DE 2025 el señor LEONEL GRAJALES GALLO identificado con C.C. No. 4474043, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 273030 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1678713 Ciclo: 1 ubicada en:CR 11 # 6- 58 , Barrio BERLIN en los periodos facturados de Julio y Agosto de 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 15 DE AGOSTO DE 2025 en la que participó el señor Leonel Grajales como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° A15FA281976 el cual registra una lectura acumulada de 1207 m3. Con observacion: "**Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor está frenado, usuario lleva tiempo esperando le cambien este medidor".**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de JULIO Y AGOSTO DE 2025 facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: MEDIDOR FRENADO, y en la visita técnica, se verificó que efectivamente el equipo de medida se encuentra frenado, y se liquidó un consumo superior al promedio histórico del predio, el cual es habitado por dos personas. Usuario ya autorizo el cambio

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa en el periodo de **JULIO Y AGOSTO DE 2025**es superior al consumo promedio histórico del predio, por lo tanto, se reliquida cobrando 9 m3 respectivamente.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-30281** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI	2025-7	421	9	12	-3201	-4269	1067

ALCANTARILLADO							
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	421	9	13	19394	28013	-8619
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-8	421	9	13	-3201	-4624	1423
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-7	421	0	0	0	-3	3
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-7	421	9	12	-2463	-3284	821
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-7	421	9	12	19394	25858	-6465
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-7	421	9	12	25208	33611	-8403
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-8	421	9	13	-2463	-3558	1095
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	421	9	13	25208	36412	-11204

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LEONEL GRAJALES GALLO identificado con C.C. No. 4474043 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) LEONEL GRAJALES GALLO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 6-58 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: LEONEL GRAJALES GALLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1678713 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 19 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