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. 273998-52 de 6 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA OFIR LONDOÑO 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	**273998-52**
Fecha Resolución	6 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA OFIR LONDOÑO MONTOYA
Matrícula No	390328
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 19CORALES

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: VMARIN

Visita No. 5593755

Resolución No. 273998-52

DE: 6 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 273998 de 30 DE SEPTIEMBRE DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE SEPTIEMBRE DE 2025 la señora MARIA OFIR LONDOÑO MONTOYA identificado con C.C. No. 42054000, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 273998 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 390328 Ciclo: 12 ubicada en:MZ 4 CS 19 , Barrio CORALES en el periodo facturado de Septiembre 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 4 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó el(la) señor(a) María Ofir como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° H25VA396292 el cual registra una lectura acumulada de 13 m3. Con osbervacion: **"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 SEPTIEMBRE DE 2025 facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: MEDIDOR RECIEN INSTALADO y el medidor nuevo registro 6 m3 de consumo.

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 septiembre de 2025 es superior al consumo arrojado por el equipo de medida, por lo tanto, se reliquidan cobrando los 6 m3 que avanzo el medidor, el cobro de los cargos fijos es correcto.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-105320** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	421	6	19	13320	42179	-28860
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	421	6	19	17308	54810	-37501

NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-9	421	6	19	7819	24759	-16941
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-9	421	0	0	-5	0	-5
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-9	421	6	19	10160	32173	-22013

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 MARIA OFIR LONDOÑO MONTOYA identificado con C.C. No. 42054000 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA OFIR LONDOÑO MONTOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 4 CS 19 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 OFIR LONDOÑO MONTOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 390328 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 6 DE OCTUBRE 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. 274023-52 de 6 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **OTONIEL ATEHORTUA** 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	**274023-52**
Fecha Resolución	6 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	OTONIEL ATEHORTUA
Matrícula No	19642989
Dirección para Notificación	MZ 41 CS 25 PS 3CORALES

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: VMARIN

Visita No. 5594976

Resolución No. 274023-52

DE: 6 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274023 de 1 DE OCTUBRE 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 1 DE OCTUBRE DE 2025 el señor OTONIEL ATEHORTUA identificado con C.C. No. 10088862, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 274023 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19642989 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 41 CS 25 PS 3 , Barrio CORALES en el periodo facturado 2025-9.

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 4 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó la señora Lillian Atehortua Velez 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° H24VA396721 el cual registra una lectura acumulada de ***129 m3. Se reviso instalaciones y no existen fugas.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **SEPTIEMBRE de 2025** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **24 m³**, en el periodo de Septiembre avanzó de **90 m³** a **114 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en el periodo reclamado, así:

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, númeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir*

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por OTONIEL ATEHORTUA identificado con C.C. No. 10088862 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 OTONIEL ATEHORTUA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 41 CS 25 PS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: OTONIEL ATEHORTUA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19642989 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 6 DE OCTUBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274022-52 de 6 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **OTONIEL ATEHORTUA** 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	**274022-52**
Fecha Resolución	6 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	OTONIEL ATEHORTUA
Matrícula No	1020056
Dirección para Notificación	CR 29 # 78- 29 CS 11EL PORTAL DE CORALES

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: VMARIN

Visita No. 5594824

Resolución No. 274022-52

DE: 6 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274022 de 1 DE OCTUBRE 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 1 DE OCTUBRE DE 2025 el señor OTONIEL ATEHORTUA identificado con C.C. No. 10088862, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 274022 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1020056 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CR 29 # 78- 29 CS 11, Barrio EL PORTAL DE CORALES en el periodo facturado de Septiembre 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 4 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó el señor Otoniel Atehortua 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° C16LA466294AA el cual registra una lectura acumulada de 1554 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 SEPTIEMBRE 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 17 m3, avanzó de 1528 a 1545 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **SEPTIEMBRE 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 OTONIEL ATEHORTUA identificado con C.C. No. 10088862 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) OTONIEL ATEHORTUA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 29 # 78- 29 CS 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: OTONIEL ATEHORTUA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No.

1020056 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 6 DE OCTUBRE 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. 274037-52 de 6 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE LEONIDAS RESTREPO GALLEGO** 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	**274037-52**
Fecha Resolución	6 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JOSE LEONIDAS RESTREPO GALLEGO
Matrícula No	607861
Dirección para Notificación	CARRERA 15 152 39GALICIA ALTA

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: VMARIN

Visita No. 5595699

Resolución No. 274037-52

DE: 6 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274037 de 1 DE OCTUBRE 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 1 DE OCTUBRE DE 2025 el señor JOSE LEONIDAS RESTREPO GALLEGO identificado con C.C. No. 10075714, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274037 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 607861 Ciclo: 16 ubicada en:CARRERA 15 152 39 CARRERA 15 152 39, Barrio GALICIA ALTA en el periodo facturado de Septiembre 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 4 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó el señor JOSE LEONIDAS RESTREPO como usuario del servicio público y JHON ALEXANDER VALLEJO 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° H25VA227026 el cual registra una lectura acumulada de 454 m3. Con observacion: **"Se visita el predio y se encuentra el medidor registrando cuando abren una llave, el consumo es compartido para piso uno y dos se revisan las instalaciones de toda la casa y no se detectan fugas, sin embargo el medidor continúa registrando lento con las llaves cerradas, se le recomienda solicitar el servicio de geofono de forma particular"**

Efectivamente la existencia de la fuga imperceptible, afectó el consumo del periodo de SEPTIEMBRE 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 4 m3.

Se le recomienda al usuario que debe realizar revisión de todas las instalaciones hidráulicas es posible que en el predio se presente una fuga, le sugerimos al hacerlo de manera particular, ubicar la fuga, realizar las reparaciones pertinentes y así evitar incrementos en el consumo.

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 Septiembre d 202al consumo promedio histórico del predio.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-109976** detallado así:

Concepto	Períod	Causal	Cons.	Cons.	Valor	Valor	Rebajad

	o		Liq.	Fact.	Liq.	Fact.	o
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	408	4	29	8880	64379	-55499
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-9	408	4	13	-4431	-14401	9970
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-9	408	4	13	-3410	-11082	7672
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	408	4	29	11539	83657	-72118

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 JOSE LEONIDAS RESTREPO GALLEGO identificado con C.C. No. 10075714 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 LEONIDAS RESTREPO GALLEGO enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 15 152 39 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 LEONIDAS RESTREPO GALLEGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 607861 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 6 DE OCTUBRE 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. 274014-52 de 6 DE OCTUBRE DE 2025.

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

Resolución No	**274014-52**
Fecha Resolución	6 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JOHNNY BEDOYA
Matrícula No	19581604
Dirección para Notificación	CLL 64 B # 1 B - 28 BLOQUE 13 APTO 1344MIRADOR DE LLANO GRANDE

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: VMARIN

Visita No. 5594970

Resolución No. 274014-52

DE: 6 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274014 de 1 DE OCTUBRE 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 1 DE OCTUBRE DE 2025 el señor JOHNNY BEDOYA identificado con C.C. No. 10033042, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274014 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19581604 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: CLL 64 B # 1 B - 28 BLOQUE 13 APTO 1344 MIRADOR DE LLANO GRANDE ETAPA D, Barrio MIRADOR DE LLANO GRANDE en el periodo facturado 2025-9.

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 4 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL144191AA el cual registra una lectura acumulada de **425 m3***. **Se llama al usuario en varias ocasiones no responden, se visita el predio solo, se observa el medidor durante varios minutos no presenta movimiento estando el predio solo, sin consumo.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas completa y corroborar la situación referenciada en la solicitud, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe establecer y efectuar el cumplimiento de la hora y el acceso al predio establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

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

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **Septiembre de 2025** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio en el periodo reclamado,

los hábitos de los ocupantes del predio, el medidor presentó una diferencia de **15 m³**, en el periodo de Septiembre avanzó de **403 m³** a **418 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en el periodo reclamado, así:

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la **ley 142 de 1994**, este Departamento considera que el consumos facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **SEPTIEMBRE de 2025 ES CORRECTO** y **NO** será reliquidado, ni 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 JOHNNY BEDOYA identificado con C.C. No. 10033042 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 JOHNNY BEDOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, CLL 64 B # 1 B - 28 BLOQUE 13 APTO 1344 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: JOHNNY BEDOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19581604 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 6 DE OCTUBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274061-52 de 6 DE OCTUBRE DE 2025.

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

Resolución No	**274061-52**
Fecha Resolución	6 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	LUZ MERY HOYOS PEREZ
Matrícula No	1901362
Dirección para Notificación	CR 18 # 99- 62 MZ 13 B LT 2BELMONTE

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: VMARIN

Visita No. 5596509

Resolución No. 274061-52

DE: 6 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274061 de 2 DE OCTUBRE 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 2 DE OCTUBRE DE 2025 la señora LUZ MERY HOYOS PEREZ identificado con C.C. No. 55162023, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274061 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1901362 Ciclo: 15 ubicada en la dirección: CR 18 # 99- 62 MZ 13 B LT 2 , Barrio BELMONTE en el periodo facturado de Septiembre 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 4 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó la señora Luz Mary Burgos como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO 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° H24VA395639 el cual registra una lectura acumulada de 274 m3. Con observacion: "**Se visita el predio y se encuentra el medidor registrando cuando abren una llave, en la casa las instalaciones están buenas, sin anomalías"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de SEPTIEMBRE 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 36 m3, avanzó de 214 a 250 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 **SEPTIEMBRE 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 LUZ MERY HOYOS PEREZ identificado con C.C. No. 55162023 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) LUZ MERY HOYOS PEREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 18 # 99-62 MZ 13 B LT 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: LUZ MERY HOYOS PEREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1901362 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 6 DE OCTUBRE 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. 274041-52 de 6 DE OCTUBRE DE 2025.

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

Resolución No	**274041-52**
Fecha Resolución	6 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JOSE IVAN TANGARIFE RAMIREZ
Matrícula No	257576
Dirección para Notificación	CR 10 BIS # 27- 01LA VICTORIA

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: VMARIN

Visita No. 5596210

Resolución No. 274041-52

DE: 6 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274041 de 2 DE OCTUBRE 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 2 DE OCTUBRE DE 2025 el señor JOSE IVAN TANGARIFE RAMIREZ identificado con C.C. No. 10121326, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274041 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 257576 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 10 BIS # 27- 01 , Barrio LA VICTORIA en el periodo facturado 2025-9.

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 3 DE OCTUBRE DE 2025 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° C16LA323602AA el cual registra una lectura acumulada de **1727 m3***. **Se llama al número dado varias veces y no contestan, se va al predio y no hay o no sale nadie, se vuelve a llamar al número dado y tampoco contestan, se tomó lectura al medidor el cual registra consumo por intervalos de tiempo, como si abrieran llaves en el interior o hay un daño en un sanitario.*** Situación que confirma el incremento en el consumo registrado del periodo reclamado.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas completa y corroborar la situación referenciada en la solicitud, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe establecer y efectuar el cumplimiento de la hora y el acceso al predio establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **SEPTIEMBRE 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 al daño porque se evidencia que ***MEDIDOR EL CUAL REGISTRA CONSUMO POR INTERVALOS DE TIEMPO, COMO SI ABRIERAN LLAVES EN EL INTERIOR O HAY UN DAÑO EN UN SANITARIO,*** la cual es responsabilidad del usuario, en el Periodo de SEPTIEMBRE, presentó una diferencia de **19 m^3**, avanzó de **1697 m^3 a 1716 m^3**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y en el equipo de medida.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que <u>los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos</u>, 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 **SEPTIEMBRE de 2025, ES CORRECTO** y **NO** será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario, actuando de conformidad a la **Ley 142 de 1994.**

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE IVAN TANGARIFE RAMIREZ identificado con C.C. No. 10121326 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 JOSE IVAN TANGARIFE RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 BIS # 27- 01 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 IVAN TANGARIFE RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 257576 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 6 DE OCTUBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274080-52 de 6 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALBA LUZ ZAMBRANO** 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	**274080-52**
Fecha Resolución	6 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ALBA LUZ ZAMBRANO
Matrícula No	951079
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 29SEC-D CIUCAFE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: VMARIN

Visita No. 5598102

Resolución No. 274080-52

DE: 6 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274080 de 3 DE OCTUBRE 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 3 DE OCTUBRE DE 2025 la señora ALBA LUZ ZAMBRANO identificado con C.C. No. 51633776, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274080 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 951079 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 2 CS 29 , Barrio SEC-D CIUCAFE en el periodo facturado 2025-9.

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 4 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó la señora Luz Ángela Moreno como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL128670AA el cual registra una lectura acumulada de **1546 m3*.*** ***Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, anexo foto del medidor y la lectura actual, viven 9 personas, predio de dos pisos cada uno con baño.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **SEPTIEMBRE de 2025** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **36 m^3**, en el periodo de Septiembre avanzó de **1490 m^3** a **1526 m^3**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en la visita tecnica, así:

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ALBA LUZ ZAMBRANO identificado con C.C. No. 51633776 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora ALBA LUZ ZAMBRANO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 2 CS 29 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: ALBA LUZ ZAMBRANO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 951079 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 6 DE OCTUBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23022-52 de 6 DE OCTUBRE DE 2025.

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

Recurso No	**23022-52**
Fecha Resolución Recurso	6 DE OCTUBRE DE 2025
RECLAMO	273206 de 12 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	DANIEL LOPEZ GIRALDO
Identificación del Peticionario	1088336239
Matrícula No.	1551670
Dirección para Notificación	AV 30 DE AGOSTO # 73-51 CONJUNTO RESIDENCIAL Y COM URBANIZACION CANAVERAL 2

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: VMARIN

Resolución No. 23022-52

DE: 6 DE OCTUBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23022 DE 16 DE SEPTIEMBRE DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 273206 DE 25 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el señor **DANIEL LOPEZ GIRALDO, identificado con cédula de ciudadanía No. 1088336239 en calidad de Representante Legal del CONJUNTO RESIDENCIAL CAÑAVERAL II** interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 273206-52 de 12 DE SEPTIEMBRE 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. 1551670 Ciclo 12, ubicada en la dirección AV 30.AGOSTO # 73- 51 A.COMUN ., Barrio URBANIZACION CANAVERAL 2 en los periodos facturados 2025-4, 2025-5, 2025-6, 2025-7, 2025-8.

PRIMERO: Que el señor DANIEL LOPEZ GIRALDO, por escrito presentado el día **16 DE SEPTIEMBRE DE 2025** manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión la cual se declaró no procedente en todos las pretensiones, y radicó escrito solicitando revocar la decisión y acceder a cada una de las pretensiones, y considerando que se configuró SAP, porque no se le accede a reconocer su reclamación, la cual pretende asuntos que no se ajustan a la normatividad vigente, aunque se le adjuntó la revisión técnica donde se ratifica que no es posible técnicamente conceder lo que solicita para el Conjunto Residencial CAÑAVERAL II P.H

Solicité:

1) Reinstalar la medición individual en las áreas comunes, consecuentemente no facturar los servicios con macromedidor y devolver la totalidad de lo ya facturado por la matrícula correspondiente.

2) En su defecto, realizar el "estudio técnico" de la manera indicada por la Superintendencia de Servicios Públicos.

3) Entre tanto, proporcionar en cada periodo de facturación la relación de los consumos facturados a los bienes privados que componen la copropiedad, y dar aplicación al artículo 155 de la Ley 142 de 1994 como fue señalado en el fundamento de esta petición.

Y adicionalmente la siguiente información y documentos:

1. Copia de la solicitud del servicio con todos los documentos adjuntos, en especial el plano o planos de la red interna de distribución del agua potable y fecha en la cual fue creada la matrícula.

2. Información documentada de la eliminación de las matrículas que se tenían para las áreas comunes con medición individual (fechas, motivo, etc.).

PETICIÓN

Con fundamento en lo expuesto solicito respetuosamente resolver de fondo el problema planteado en la petición, que no es la inconformidad con el contrato o en particular la cláusula 29, sino la omisión de la medición sin existir el "estudio técnico" de su imposibilidad, señalado por la SSPD.

Lo anterior sin perjuicio del reconocimiento de los efectos del silencio positivo configurado.

En todo caso, dar aplicación al artículo 155 de la Ley 142 de 1994 como fue señalado en la petición, de manera que mientras se tramitan los presentes recursos y hasta tanto no haya decisión final y en firme, el consumo no medido debe ser suspendido en su obligación de pago. Por lo tanto, la empresa debe expedir mensualmente la factura únicamente con cargos fijos y otros valores legales con excepción del consumo.

HECHOS QUE ANTECEDEN LA PRESENTE ACTUACIÓN:

PRIMERO: Que adelantado el trámite de rigor, la práctica y análisis de pruebas, el Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P resolvió en primera instancia la reclamación mediante Resolución No. 273206-52 de 12 DE SEPTIEMBRE DE 2025, por el cual se declaró **NO PROCEDENTE**, lo anterior, dando aplicación a la normatividad vigente para los clientes del sistema general o totalizador.

En primer lugar, se le recuerda al Administrador del Conjunto Residencial **CAÑAVERAL II P.H** que de conformidad con la Ley 142 de 1994 en su artículo 133 en su parte final, el contrato de

condiciones de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P tiene concepto de legalidad emitida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico del día 15 de Septiembre de 2022, se le recuerda además que este contrato se encuentra vigente pero que en otrora el anterior contrato de condiciones uniformes que era del año 2004 también tenía concepto de legalidad y adicionalmente estaba haciendo referencia a la cláusula de la imposibilidad técnica de la medición de áreas comunes, en ese orden de ideas, se le recuerda que la Empresa para ese tipo de propiedades horizontales emplea un sistema de descontar y repartir de acuerdo con el Capítulo IV Factura y Medición del consumo la cláusula 7 que para el efecto me permito transcribir:

a. **Modalidad I. sistema totalizador.** *Todas las unidades o inmuebles independientes que componen la copropiedad tienen Medición Individual a través de un Micromedidor instalado en la acometida a la entrada de la unidad independiente que registre el consumo de la misma.*

En este evento a cada usuario se le cobrará el valor registrado por su medidor en forma individual, más el valor del cargo fijo correspondiente. El consumo que se cobrará a las áreas comunes a cargo de la administración será la diferencia entre el valor registrado por el medidor totalizador y la sumatoria de los valores registrados por los medidores de las unidades o inmuebles independientes, más el valor del cargo fijo correspondiente.

Por lo tanto, la solicitud de una medición en una condición de micromedidor para determinar un punto en áreas comunes no es un elemento que garantice de manera plena, real y efectiva el derecho que es bilateral para las partes del contrato, en este caso en particular por la forma de las instalaciones hidráulicas, la Empresa debe facturar con un sistema de totalizador y es lo que está aplicando en este caso en particular.

En cuanto al Estudio Técnico, en las visitas técnicas realizadas por el personal de la empresa, en donde ha levantado a mano alzada del esquema hidráulico del conjunto residencial decanta las imposibilidades técnicas que se encuentran asociadas, con esta condición y adicionalmente con los planos record que la propiedad horizontal debe poseer en virtud del ejercicio de la Ley 675 que claramente establece que al momento de entregar las áreas comunes a la propiedad horizontal por parte del constructor entre las otras cosas que se deben entregar son los planos record asociados al sistema de los servicios públicos domiciliarios, en este caso particular de acueducto y alcantarillado, por lo tanto, la prueba que solicita reposa en los expedientes de la propiedad horizontal y la Empresa le permite acceder a este esquema que se encuentra planteado. Ahora el señor Daniel pretende que sea esta prestadora la que especifique el diseño físico y el costo de la obra que contrae el diseño, esta situación que con base en los diseños hidráulicos que la P.H posee y el plano hidráulico elaborado a mano alzada por la Empresa es la propiedad horizontal quien debe solicitar una cotización, si el deseo de la P.H es que sea considerada como un único suscriptor en virtud de lo cual todas la unidades independientes que integran esta propiedad horizontal deberán traer todas sus acometidas hasta el punto de conexión de la red local de la Empresa y las áreas comunes deberán estar independizadas de los sistemas de las unidades privadas, en las mismas condiciones deberán estar las redes asociadas a la red contra incendios que deberán ser independientes de acuerdo con las exigencias establecidas en el RAS 330 del año 2017 y el decreto 1077 del año 2015. Nuevamente se le aclara que la Empresa este tipo de trabajos no los efectúa, porque este tipo de adecuaciones internas son parte de las redes internas del conjunto y si se quiere hacer una modificación es el suscriptor quien deberá hacer los trámites correspondientes de la cotización.

Se relaciona Visita Técnica que demuestra la imposibilidad técnica para la medición individual de las áreas comunes del Conjunto Residencial **CAÑAVERAL II P.H**:

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

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

Solicitud _____ matrícula 151670
Hora de iniciación de visita _____
Dirección del inmueble sic Condoral II
uso Residencial
Nombre de quien atiende la visita Jhon perea
Calidad del que atiende: Guarda de seguridad - Portería -
Nombre del administrador leonardo pinedo
Correo electrónico - condoral2ph@gmail.com
Teléfono 3459126
Ficha catastral _____
Número de empleados de las áreas comunes _____

DATOS DEL MACROMEDIDOR

Tiene sistema totalizador Si [X] No [ ]

No Macromedidor _____ Marca Elster Lectura 11310

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

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

Estado

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

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

DATOS DE INSTALACIÓN DEL ACUEDUCTO

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

Fuente Alterna de abastecimiento

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

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

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 [ ]

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

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

Gabinete [ ] Pavimento anden [ ] Pavimento via [ ]

Antejardin [ ]

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

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

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

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

Fugas imperceptible Si [ ] No [ ] ubicaciòn _____

Fugas perceptible Si [ ] No [ ] ubicaciòn _____

CONFORMACIÒN HIDRAULICA DEL AREA COMÚN

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

Elevado [ ] Cantidad [ ] Capacidad _____

Periodicidad de lavado _____

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

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

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

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

Cantidad de predios que se abastecen del area comùn: _____

Otro 244

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: Todo se mide con el Macromedidor

SISTEMAS ESPECIALES (RED CONTRA INCENDIO Y OTROS)

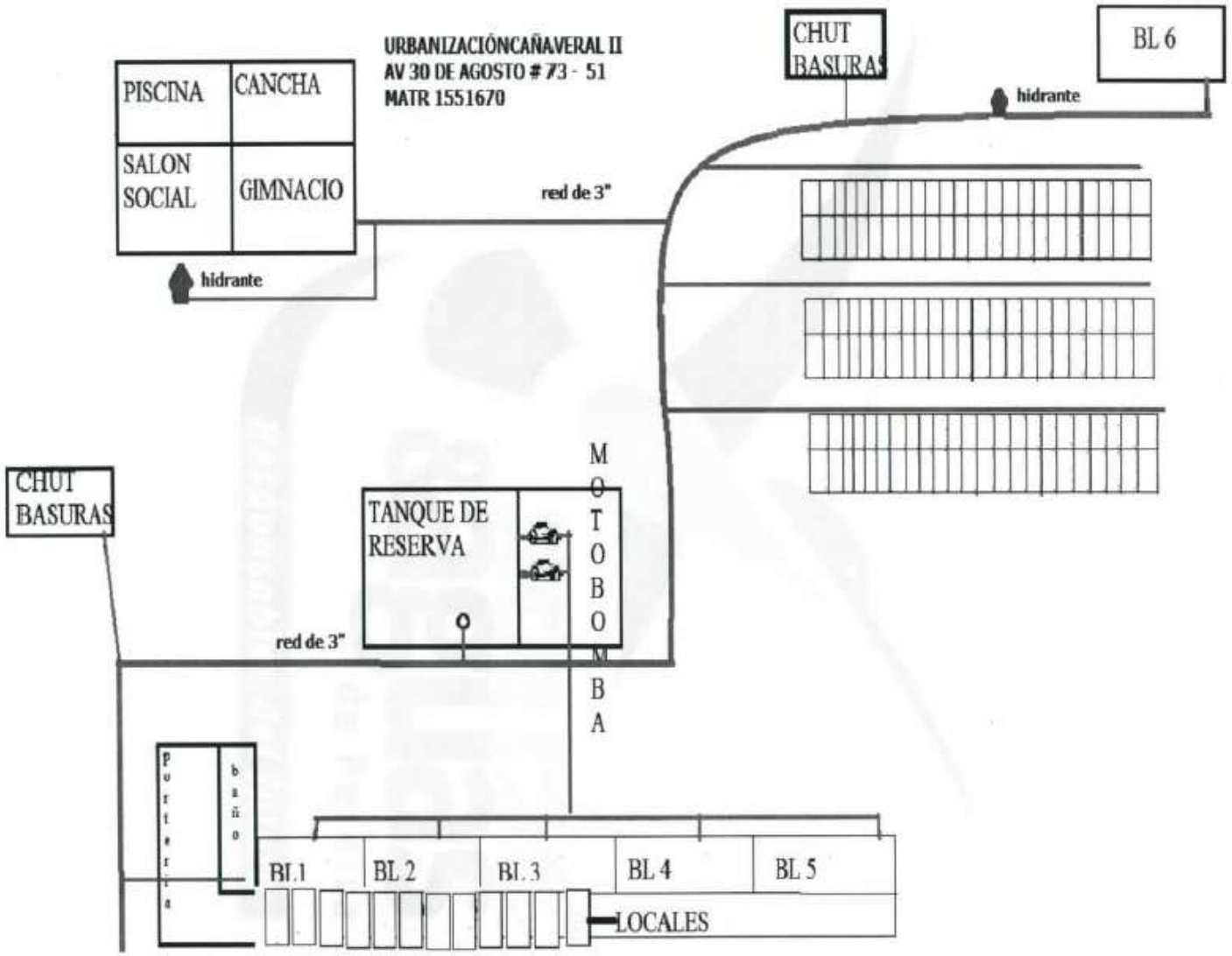
Seamesas	SI	[ ]	NO	[X]	Hidrantes	SI [X]	NO [ ]
Medidos	Si	[ ]	No	[X]	Medidos	Si [X]	No [ ]
Aire acondicionado			Si	[ ]	No	[ ]	

Nombre de quien atiende la visita

Nombre del funcionario que hace la visita

Calidad de quien atiende la visita
Hora de finalización de la visita

Cargo


URBANIZACIÓNCAÑAVERAL II
AV 30 DE AGOSTO # 73 - 51
MATR 1551670
PISCINA
CANCHA
SALON SOCIAL
GIMNACIO
hidrante
red de 3"
CHUT BASURAS
BL 6
hidrante
CHUT BASURAS
TANQUE DE RESERVA
MOTOBOMBA
red de 3"
portería
baño
BL.1
BL 2
BL. 3
BL 4
BL 5
LOCALES

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

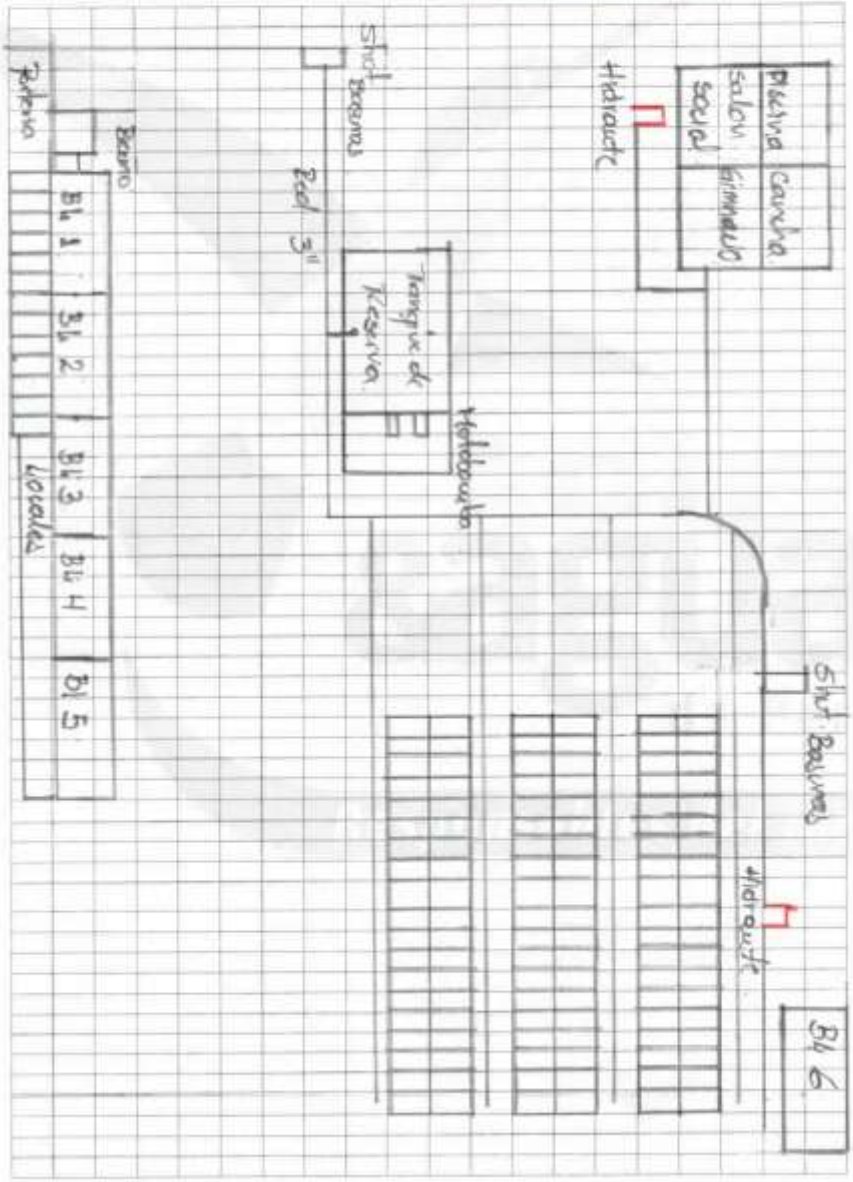
REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H.

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



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

No.			
1.	**Número de entradas del servicio de acueducto:**	**Matrícula de áreas comunes**	1551670
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.	300 mt aproximadamente en tubería PVC 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	3 mt c/u aproximadamente en tubería PS 1/2
		Cantidad total aproximada de longitud de redes de acometida de UP antes de medidores individuales.	735 mt 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).	300 mt aproximadamente tubería PVC 3"
5.	**Circulación de red contra incendios de la P.H**		Si X / No
	Descripción	Número de Hidrantes, Diámetro de la red, Mantenimiento, evidencias, material fotográfico.	1 hidrante 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	

		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.	Y	
7.	Las conexiones de acueducto (acometidas de las UP), ¿fueron ejecutadas por la Empresa?		Y
8.	La Empresa ejecutó interventoría en la construcción de estas conexiones de acometidas:		Y

10.	Conclusiones generales	**POSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL O NO DE ÁREAS COMUNES**	**Respuesta:**
		Observaciones adicionales: no es posible la medición individual del area comun, por el diseño hidraulico de sus instalaciones	

Nombre de quien atendió la visita: [illegible] Rerca C.C. [illegible] Entidad: _____

Fecha: Nombre del Supervisor: [illegible]

Respecto a los hechos se tiene para confirmar y reafirmar lo expresado respecto a las pretensiones, no es posible la medición individual por que no hay garantía de la medición integral de las áreas comunes, no es posible la medición individual por que el diseño hidráulico que presentó en su momento el Conjunto residencial era con un sistema donde existía una red interna y de ahí se derivaban las unidades independientes y no es posible la medición individual en la medida en que la medición de las áreas comunes no se basa única y exclusivamente en lo que tiene que ver con los puntos donde se puede hacer una obtención del agua sino que todo el sistema que esta después del macromedidor hace parte del sistema de la red hidráulica interna de la propiedad horizontal, hace parte de los bienes considerados bienes comunes esenciales

de conformidad con el artículo 3 de la Ley 675 y que de conformidad con el Decreto 1077 de 2015 Parte 3 Numeral 27, la responsabilidad respecto a las redes internas son responsabilidad del suscriptor y/o usuario y no de la Empresa. Este tema ha sido debidamente decantado por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no solo en este proceso sino en muchos otros procesos y recientemente respecto de este mismo tema que se ha querido llevar a otras instancias, la imposibilidad técnica se demostró desde el mismo momento en que el constructor decidió escoger este mismo sistema hidráulico y esa imposibilidad técnica quedo ahí de tal forma que la Empresa resolvió la situación fue instalando el macromedidor teniendo como base el diseño hidráulico realizado a mano alzada por el personal de la Empresa y los planos record que debe poseer la P.H, y la lectura del macromedidor se emplea para la facturación por que está permitido por la Ley y por el contrato de condiciones uniformes en virtud de ellos esos saldos no serán objeto de eliminación.

En la actualidad existe una tesis equivoca por parte del señor administrador pretender que con la instalación micromedidor que hacen por su cuenta y riesgo las P.H para medir puntos como pocetas, shuts de basuras, unos sanitarios, están cumpliendo con la medición integral, pues no, no están cumpliendo con una medición que para ellos les permite controlar unos puntos específicos donde existe un contacto con el suministro con el agua pero no la integridad del sistema de la red y por lo tanto, en caso de llegar a existir micromedidores instalados en las áreas comunes es porque viene siendo una práctica que viene siendo usada por los administradores de las P.H, que en un mal entendimiento del ejercicio de la macromedicion de las áreas comunes pretenden que con una instalación realizada por ellos mismos de micromedidor se elimine el sistema de facturación del sistema totalizador.

Lo que se hace con el sistema de facturación es una optimización de los costos asociados al sistema hidráulico de una propiedad horizontal y es un beneficio que se traduce a los usuarios finales en la medida en que al usar unos bienes hidráulicos de manera colectiva optimizan los costos que podrían estar asociados a acometidas individuales que pueden estar entre 1 mts y 100 mts dependiendo del punto de la red local en relación con el punto de la medición de la unidad independiente, por tanto, la imposibilidad técnica no solamente hace referencia a una situación de carácter técnico y hidráulico, sino también una condición de carácter económico, bajo esa teoría la estructura de costos, lo que se presenta es una economía de escala, en virtud de la cual usando una misma infraestructura se optimizan los costos que es la red interna y de ahí derivar las acometidas individuales de cada una de las unidades privadas, como en este caso que las 246 unidades pasen de tener acometidas internas de acueducto de 2 o 3 mts a acometidas de 50, 60 m3 o 100 m3, lo que también re implicaría una relocalización del instrumento de medida, en la medida en que el medidor de la unidad privada seria instalado desde la red central hasta la cajilla donde estaría instalados los medidores de las unidades independientes.

Se falta a la verdad cuando se dice que el actual contrato no tiene concepto de legalidad, el actual contrato si cuenta con concepto de legalidad de la CRAC emitida el 15 de septiembre de 2022

Comisión
de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico

MINISTERIO DE VIVIENDA,
CIUDAD Y TERRITORIO

Para contestar cite:
Radicado CRA N°: **20220120090671**
Fecha: **15-09-2022**

Bogotá, D.C.

Señores
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P.
Señor
Fabián Andrés Henao Castaño
Administrador del Programa Todos por el Pacífico.
fahenao@aquasyaguas.com.co
Pereira, Risaralda

Asunto: Radicado CRA 2022-321-006821-2 de 8 de agosto de 2022.

Respetado señor Henao:

Esta entidad recibió la comunicación radicada con el número y fecha del asunto, por medio de la cual, solicita concepto de legalidad a las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos para el servicio público de acueducto y alcantarillado, por parte de **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P.** en Pereira, Risaralda.

Revisado el clausulado del contrato, éste se encuentra conforme a derecho, razón por la cual, se otorga **concepto de legalidad** en los términos del artículo 133 de la Ley 142 de 1994.

Es pertinente resaltar, que atendiendo lo dispuesto en el artículo 131 ibidem, *"es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen"*, por lo que se sugiere comunicar a esta Unidad Administrativa Especial las diversas modalidades con las que ha dado cumplimiento a tal deber.

De otra parte, es preciso indicar que las modificaciones que se hagan a las condiciones uniformes del contrato, dejan sin efecto el concepto de legalidad emitido en relación con las cláusulas modificadas y que no fueron objeto de análisis por parte de esta Comisión de Regulación, salvo que se trate de cambios que tengan como propósito ajustar el contrato de servicios públicos a la normatividad sectorial vigente, por cuanto ésta se entenderá incorporada en el mismo desde el momento que entra en vigencia la modificación respectiva.

Cordial saludo,

CARLOS ALBERTO MENDOZA VÉLEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Elaboró: Lourdes Díaz – Andrea Toro
Revisó: María Alejandra Muñoz
Aprobó: Rodrigo Vargas Martínez.

DOCUMENTO CON VALIDEZ JURÍDICA CERTIFICADO POR GSC DE ACUERDO CON EL DECRETO 2364 DE 2012 ELECTRÓNICA LEY 527 DE 1999

Adicionalmente se anexa el Concepto de Legalidad CRA 1288 de 26 de Abril de 2004:

Comisión de Regulación de Agua Potable Y Saneamiento Básico -CRA-
Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial
República de Colombia

Libertad y Orden

ISO 9001:2000

Bogotá, D. C., 26 ABR 2004

CRA – OJ 1288
AL RESPONDER FAVOR CITAR ESTE NUMERO

Doctora
MARTHA MANRIQUE
Gerente General
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P.
AGUAS Y AGUAS
Calle 19 N° 9 – 50
Complejo Urbano Diario del Otun
Pereira – Risaralda

ASUNTO: Su comunicación de fecha 3 de marzo de 2004.
Radicación CRA 0665 del 3 de marzo de 2004 y
Radicación CRA 0864 del 18 de marzo de 2004.

Apreciada Doctora:

Después de haber revisado las modificaciones introducidas al documento contentivo del Contrato de Condiciones Uniformes de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado de la **"EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P."**, le manifestamos, que se ha encontrado en todo conforme a derecho, por tanto, esta Entidad emite concepto de legalidad.

No obstante, le informamos que cualquier modificación que se haga al contrato de condiciones uniformes de la referencia deja sin ningún efecto, para la cláusula modificada, el concepto de legalidad emitido de que goza el resto del contrato.

Cordial Saludo,

CARLOS EDUARDO HERNANDEZ C.
Director Ejecutivo

SJY/JPP

Ahora, en cuanto lo que manifiesta el señor Daniel de que la Empresa eliminó la matriculas que se tenían para las áreas comunes con medición individual, se evidencia en el sistema de información comercial en el módulo de matrículas que las matriculas 1663293 – 1663301 – 1663319 – 1663327 se encuentran en estado inactivas, en la trazabilidad se observa que estas matriculas correspondían:

1663327 Lavandería Bloque 1 y 2

1663319 Lavandería Bloque 3 y 4

1663301 Lavandería Bloque 5

1663293 Lavandería Bloque 6

En el sistema reposa que estas matriculas se unificaron y se siguen pagando con la matricula

No 1551670. Desvirtuando lo expresado por el señor Daniel donde manifiesta que estas matriculas median el consumo de las redes hidráulicas que corresponden al A.C del conjunto residencial Cañaveral II.

Este Departamento, **RATIFICA** que el servicio prestado es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR donde la matricula **1551670,** no es posible la medición individual por que no hay garantía de la medición integral de las áreas comunes, no es posible la medición individual por que el diseño hidráulico que actualmente tiene la P.H. no lo permite, la medición de las áreas comunes no se basa única y exclusivamente en lo que tiene que ver con los puntos donde se puede hacer una obtención del agua sino que todo el sistema que esta después del macromedidor hace parte del sistema de la red hidráulica interna de la propiedad horizontal, hace parte de los bienes considerados bienes comunes esenciales de conformidad con el artículo 3 de la Ley 675 y que de conformidad con el Decreto 1077 de 2015 Parte 3 Numeral 27 la responsabilidad respecto a las redes internas son responsabilidad del suscriptor y/o usuario y no de la Empresa.

En cuanto a, mientras se tramitan los presentes recursos y hasta tanto no hay decisión final y en firme, el consumo no medido debe ser suspendido en su obligación de pago, por lo tanto, la Empresa debe expedir mensualmente la factura únicamente con cargos fijos y otros valores legares con excepción del consumo, se declara improcedente en cuanto a que la cláusula asociada a la forma de facturación es una cláusula que posee la viabilidad legal y concepto emitido por parte de la comisión de regulación respecto a los dos contratos que ha regido la relación contractual entre las partes, en virtud de lo cual esta situación no tiene aplicabilidad en este caso en particular, 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 continuara prestando el servicio y cobrando el consumo de acuerdo al excedente que resulte, para el área común, el cual no es calculado, sino debidamente medido con un totalizador, cumpliendo la legislación vigente, y no acceder a su pretensión, no se incurre en ningún SAP, como usted quisiera que se le configure, de manera arbitraria, igualmente se le informa que la Empresa no genera ordenes de corte a los inmuebles que se encuentran en 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.

En referencia a la relación del consumo individual, es de aclarar que, las lecturas de las cuentas hijas se encuentran plenamente divulgadas en la facturación de cada inmueble. Tratándose de información que le compete a cada suscriptor y usuario, por lo tanto, es la administración la que debe solicitar a los copropietarios la información que requiera sobre el mismo, de igual forma, el administrador debidamente legitimado, puede acercarse al centro de servicios de la Empresa a solicitar la relación del consumo individual de las cuentas hijas, para que pueda tener conocimiento de la forma como resultas el excedente para el área común, aunque de manera manual, lo podría realizar, si antes de entregar a los copropietarios las facturas individuales, decide hacer sus propios cálculos.

Así las cosas, La Empresa, no ha incurrido en SAP, como invoca el señor Daniel López, para buscar que se le concedan sus pretensiones, ya sea buscando un error del funcionario por omisión de las reiterativas pretensiones que manifiesta o que el profesional de la SSPD, considere que fue evasiva la respuesta al brindar respuesta clara, concreta y de fondo, porque no han tenido ni tienen un medidor de control, y técnicamente presenta imposibilidad para medición individual de las áreas comunes del **CONJUNTO RESIDENCIAL CAÑAVERA II P.H.**

Ahora bien, consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1551670**, para el periodo de **Abril a Agosto de 2025** se ha facturado de la siguiente manera, y no se accede a modificar:

Períodos 2025	Consumo Mama	Consumo Hija	Diferencia	Consumo Facturado A.C	Observación
Agosto	**2344 m3**	**1985 m3**	**359 m3**	**359 m3**	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94).
Julio	**2375 m3**	**2060 m3**	**315 m3**	**311 m3**	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94).
Junio	**2670 m3**	**2308 m3**	**362 m3**	**407 m3**	Cobro por diferencia de lectura mas consumo pendiente por facturar de mayo de 2025 (Art. 146-Ley 142/94).
Mayo	**2247 m3**	**2110 m3**	**137 m3**	**79 m3**	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94) Dejando consumo pendiente por facturar.
Abril	**2132 m3**	**2027 m3**	**105 m3**	**100 m3**	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94).

En cuanto a la notificación del reclamo 273206-52 del 12 de Septiembre de 2025, se observa en el sistema de informacion que el señor Daniel López radico el día 25/08/2025 a traves de la página web, petición con radicación web15407 grabado en el sistema de información comercial con el reclamo 273206, el señor Daniel aporto su direccion e-mail canaveral2ph2017@gmail.com, quedando la petición para notificar en cualquiera de los dos medios, electronico o fisico en la dirección aportada por el usuairo:

Radicación de PQR'S

Este formulario de PQR'S te permite radicar Peticiones, Quejas, Reclamos, Recurso de Reposición y Recurso en Subsidio de Apelación.

Datos del solicitante

Nombre completo	Daniel López Giraldo
Número de Identificación	Cédula de ciudadanía 1088336239
Tipo de solicitante	Representante Legal
Correo electrónico	canaveral2ph2017@gmail.com
Celular	3215356208
Dirección	Av 30 de agosto # 73-51

Datos de matrícula

1551670

Tipo de trámite

Petición/Solicitud

Subtipo de trámite

No aplica

Tipo de notificación

Correo electrónico

Descripción/Pretensión de la PQR'S

Adjunto el derecho de petición con anexos.

Se evidencia que la notificación se surtio el día 12 de Septiembre de 2025 al correo electronico que suministro el usuario:

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

Lleida.net

Identificador del certificado: E128092560-S

El operador de comunicaciones electrónicas "LLEIDA S A S" en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PERERIRA SAS.ESP. (CC/NIT 816002020-7)

Identificador de usuario: 454810

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de peticiones@aguasyaguas.com.co <454810@mailcert.lleida.net> (originado por)

Destino: canaveral2ph2017@gmail.com

Fecha y hora de envío: 15 de Septiembre de 2025 (08:16 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 15 de Septiembre de 2025 (08:16 GMT -05:00)

Asunto: NOTIFICACION ELECTRONICA POR RECLAMACION RADICADA EN AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A E.S.P Rad.273206 (EMAIL CERTIFICADO de peticiones@aguasyaguas.com.co)

Mensaje:

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-multipart-Unknowfilename0.dat	Ver archivo adjunto.
HTML	Content1-text-.html	Ver archivo adjunto.
PDF	Content2-application-321816_Resolucion-PQR-272287.pdf	Ver archivo adjunto.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 15 de Septiembre de 2025

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión 273206-52 de 12 de septiembre de 2025 y NO ACCEDE a las pretensiones del escrito del reclamo, ni del escrito del recurso, porque no se ajustan a Derecho y existe imposibilidad técnica para determinar el consumo del área común con un micromedidor del Conjunto Residencial CAÑAVERAL II P.H. y el consumo facturado en los períodos de Abril a Agosto de 2025 son correctos y no se accede a modificar, tampoco se accede a conceder efectos de SAP, porque se emitió respuestas a cada uno de los puntos requeridos de forma clara y de fondo, y se brindó información la cual no versa sobre asuntos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.

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

Que por lo anterior, este despacho considera que la actuación de la empresa, enmarca dentro

del régimen legal que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, al haber tramitado en oportuna y en debida forma el recurso, con base en lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Lo anterior con fundamento legal en:

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

1. *Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.*

2. *Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.*

3. *Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.*
4. *Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.*
5. *Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo. "*

LEY 1755 DEL 2015

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

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

- ✓ **Decreto 1077 de 2015, específicamente e artículo 2.3.1.3.2.3.13**, que en su parte pertinente dispone: *"(…) Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.*

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

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

- ✓ **Concepto No. SSPD (515) del 30-07-2018** a través del cual sin vacilación indican que los daños, mantenimiento y reparación de las redes internas de servicios públicos de una P.H son responsabilidad de la persona que surge por imperio de la Ley 675 de 2001, así las cosas si se

tiene que la RED INTERNA HIDRÁULICA de las áreas comunes es de P.H, el volumen de agua que circula por ella, que llega sin medición individual antes de las unidades privadas, no es de aquellos volúmenes de agua no contabilizada que deben ser asumidos por la Empresa, y que justamente por la imposibilidad de la medición debe ser asumida por ellos, y no puede perderse por la Empresa.

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

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

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

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

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

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

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 DANIEL LOPEZ

GIRALDO y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE Y CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 273206-52 de 12 DE SEPTIEMBRE DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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.

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 6 DE OCTUBRE DE 2025

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon