

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. 11756-52 de 23 DE OCTUBRE DE 2025.

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

Resolución No	11756-52
Fecha Resolución	23 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	5 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	DIANA MILENA OSPINA
Matrícula No	1236041
Dirección para Notificación	CR 17 # 11- 38PINARES DE SAN MARTIN

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

**RESOLUCIÓN N°. 11756-52.
DEL 23 DE OCTUBRE DE 2025**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 1236041, UBICADO EN LA CR 17 # 11- 38 EDIFICIO LAS CASCADAS, BARRIO PINARES DE SAN MARTIN, POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

El Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP, en uso de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas por la ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015 y la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002, emite la presente resolución:

CONSIDERACIONES PREVIAS

Es obligación de las Empresas garantizar la medición de los consumos, esto en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 9, 144, 145 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición y el mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua.

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado. El cambio no se solicita por mal estado del medidor por lo cual, no hay pruebas para demostrar su deterioro, el cambio se requiere por la causal de AVANCE TECNOLÓGICO.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del totalizador , con las siguientes especificaciones metrológicas:
 - Medidor Ultrasónico de 1 1/2" pulgada
 - Rango =>R/800
 - Equipado para telemetría

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la CR 17 # 11- 38 EDIFICIO LAS CASCADAS, Barrio PINARES DE SAN MARTIN identificado para la Empresa con la matrícula 1236041 tiene instalado el equipo de medida 5131130014, tiene instalado desde el 23/06/2009, diámetro 1 1/2", el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha 18/09/2025, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del

reemplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el reemplazo del equipo de medida, lo que se puede observar al radicar el trámite unilateral 11756, el 03/10/2025, y el 04/10/2025, se desplazó un contratista a realizar la reposición del medidor, después de haberse cumplido el periodo de facturación, que concede la Ley en el artículo 146 de 1994, y la administradora la señora Blanca Fanny, manifestó que NO AUTORIZA, porque está pendiente de la solicitud que radicó ante la Empresa el día 3 de octubre.

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 135327 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

Ahora bien, se hace necesario informar que el cambio trae consigo las ventajas que tiene para el usuario la actualización del medidor teniendo en cuenta que la Empresa ha actuado dentro de los lineamientos legales vigentes, en pro del derecho a la correcta medición del consumo del usuario para su posterior facturación, donde se deriva la obligación de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo exija, lo anterior, de acuerdo al **Artículo 9, numeral 9.1** en concordancia **con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994**, que predicen lo siguiente:

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.”

PRUEBAS

1. Orden de trabajo No 5549863 del 9/09/2025, con la observación de no autorización manifestada en este trámite por la sra Diana Ospina, quien adjunta el oficio firmado por la Administradora del Edificio Las Cascadas P.H.
2. Comunicación oficial de socialización de necesidad de reemplazo del equipo de medida con fecha del 09/09/2025, en la que se da a conocer las razones y motivos del cambio del instrumento de medida por AVANCE TECNOLÓGICO, y el trámite unilateral N° 11756, que radicó la señora DIANA MILENA OSPINA, el día 03/10/2025, presentando el oficio firmado por **Blanca Fanny Ospina Parra**, en el cual manifiesta que no está de acuerdo con el cambio del equipo de medida N° 5131130014 instalado el 23/06/2009, y requiere pruebas del funcionamiento del totalizador. Se adjunta copia de la carta enviada por la Empresa al usuario (EDIFICIO LAS CASCADAS P.H.)
3. No adjuntaron al expediente, la debida legitimación para actuar frente al suscriptor Edificio Las Cascadas P.H. matricula **1236041**.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio

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

Artículo 144 de la Ley 142 de 1994. De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.

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

RAS 0330 de 2017 y Resolución 0799 de 2021: Donde se fijan las especificaciones técnicas mínimas para los instrumentos de medida

Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3. **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes.** El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

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

Artículos 67 a 69 y 87 de la Ley 1437 de 2011: Donde se regulan el debido proceso administrativo y la firmeza de los actos administrativos.

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

RESUELVE:

Artículo 1º. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializará la suspensión del servicio.

Artículo 2º. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1236041 ubicado en CR 17 # 11- 38 EDIFICIO LAS CASCADAS, Barrio PINARES DE SAN MARTIN, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

Artículo 3º. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 4. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 23 DE OCTUBRE DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon
Revisó: learagon

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



PEREIRA, 09 de SEPTIEMBRE de 2025

Señor

Propietario, administrador y/o tenedor:

Nombre: ED LAS CASCADAS

Dirección: CR 17 # 11- 36

Banco: PINARES DE SAN MARTIN

Dirección de ayuda: EDIFICIO LAS CASCADAS

Matrícula: 12345678 Nro. Solicitud: 5549863

Causa: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazar y/o instalar un medidor de agua

Estimado Usuario(a):

Aguas y Aguas de Pereira, como empresa comprometida con la gestión del recurso hídrico como un bien social, presta servicios con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando la sostenibilidad ambiental. Dentro de este compromiso, estamos adelantando un proceso clave para lograr la justa facturación, mediante el cambio de medidores de agua.

Además, como sociedad, tenemos la responsabilidad de mejorar las condiciones de vida promoviendo el uso eficiente de los recursos naturales y la adopción de tecnologías que minimicen el impacto ambiental.

Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra obligación informarle de manera clara y oportuna sobre las decisiones que impactan sus derechos y deberes como usuario(a). Por lo anterior, le notificamos la importancia de reemplazar y/o instalar un medidor en su predio, garantizando una mayor precisión acorde con los estándares exigidos por normatividad.

Especificamente, el cambio a un dispositivo más avanzado tecnológicamente que permitirá registrar y facturar el consumo de manera más eficiente. Es así que se procede a ordenar el cambio de su medidor de diámetro 1 1/2" pulgada, para que registre el consumo en cumplimiento del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que establece:

"La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen los instrumentos que la técnica haya puesto a disposición; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario".

En este sentido, se resalta y se notifica el deber que tiene respecto de reemplazar y/o instalar su medidor de agua en su inmueble, que cumpla con los estándares adoptados por la normatividad, garantizando así una correcta medición y mayor precisión en su consumo, se informa que dispone de un plazo máximo de 15 días calendario a partir de la fecha de esta notificación, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir un medidor en el mercado, con las siguientes especificaciones metroológicas:

- Medidor Ultrasonico de 1 1/2" pulgada
- Rango >>R/600
- Equipado para telemetria

El equipo deberá contar con su respectiva factura, certificado de calibración y certificado de tipo o modelo. Posteriormente, debe llevarlo a la Empresa para su instalación. La garantía del dispositivo será asumida por el proveedor que usted elija. En

Sede Administrativa

PBX: (6) 315 1300

Edificio Torre Central

Carrera: 10 N° 17-55 Piso 1

Centro de Servicios

Ventanilla Única

Pereira, Colombia

www.aguasyaguas.com.co

NIT 816.002.020-7

Página 53 de 68



CO 14/5751



CO 14/5754

esta opción, los costos de instalación corren por su cuenta.

2. Adquirir el medidor directamente con nuestra Empresa de 1 1/2" pulgadas, con un costo aproximado de \$ 5.890.500 (IVA incluido). Este equipo cuenta con una garantía directa de tres (3) años otorgada por Aguas y Aguas de Pereira y puede ser financiado a través de la factura. Este valor no incluye instalación ni accesorios. Nota: Este precio se mantendrá hasta agotar inventarios o este estará sujeto a cambios por condiciones asociadas al comportamiento del dólar, variable del IPC o situaciones similares a COVID - 19.

Importante: Si en un plazo de 15 días no ha elegido la opción 1, la Empresa procederá a ejecutar la opción 2 para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables.

El valor del medidor será diferido en un número de cuotas de acuerdo con el uso o el estrato socioeconómico que se detalla en el siguiente cuadro:

SECTOR/ESTRATO	POR SOLICITUD DEL USUARIO SE PUEDE EXTENDER HASTA
RESID-EST 6	12

Para resolver cualquier inquietud, puede comunicarse con nuestra línea de atención al cliente al teléfono 116, disponible sin costo desde teléfonos fijos y operadores celulares Tigo y Movistar, o visitarnos en nuestras oficinas ubicadas en la carrera 10 N° 17-55, piso 1, en Pereira.

Finalmente, le recordamos que el medidor retirado es de su propiedad, por lo que **le solicitamos abstenerse de entregarlo al instalador**. Si ya se realizó el cambio, favor hacer caso omiso de esta notificación.

Cordialmente,

LORENZO TABARES CADAVÍD
Jefe Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas

teléfono: 017 7 00 000000000000
correo electrónico: ltabares@aguasdeperira.com.co
correo electrónico: ltabares@aguasdeperira.com.co

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. 23072-52 de 23 DE OCTUBRE DE 2025.

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

Recurso No	23072-52
Fecha Resolución Recurso	23 DE OCTUBRE DE 2025
RECLAMO	273436 de 24 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	4 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	5 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	785162
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424 MERCASA

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 23072-52

DE: 23 DE OCTUBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23072 DE 2 DE OCTUBRE DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 273436 DE 4 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 273436-52 de 24 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. 785162 Ciclo 15, ubicada en la dirección A.COMUN - MERCASA AV SUR AREA COMUN-MERCASA, Barrio MERCASA en los periodos facturados 2025-7,2025-8.

Que el recurrente por escrito 17425MAC1674R presentado el día 2 DE OCTUBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión, argumentando que su petición no es reiterativa, sino que la empresa continua facturado el consumo al área común de MERCASA, con el totalizador, y no le da tratamiento como uno de control, razón por la cual reclama por cada factura, y considera que la hoja que adjunta para demostrar que tiene mandato cumple condiciones legales para cada mes adjuntar la misma, sin demostrar la debida legitimación del representante legal del suscriptor, La Central de Mayoristas de Alimentos MERCASA P.H, con una expedición inferior a 30 días, la carga de la prueba no le corresponde al prestador, sino a quien sin ser usuario del servicio de la matrícula 785162, pretende dos veces por mes presentar escritos a nombre de un suscriptor sin estar debidamente legitimado, pues está actuando como mandatario de una persona jurídica, y el poder o mandato debe indicar claramente las atribuciones que le conceden para el contrato respectivo o matrícula, indicando el período para el cual le conceden el poder o mandato, y no un documento borroso, y con fecha de octubre de 2024. Sin demostrar en el momento de la radicación del recurso el 02/10/2025, que está facultado para interponer el recurso contra la decisión 273436-52 del 24/09/2025.

En el escrito 17425MAC1674R, radicado en la Empresa con el número 23072 del 02/10/2025, argumenta que la Empresa evade la situación y no afronta ni le resuelve de fondo, afirmaciones presuntamente temerarias, porque la Empresa en reiteradas oportunidades le ha demostrado que la MATRÍCULA 785162, asignada a la única acometida que abastece La Central de Mayoristas de Alimentos MERCASA P.H., y cuenta con 199 cuentas hijas, de las unidades independientes de la edificación, la cual tiene una extensa red local que recorre toda la P.H. atraviesa más de 400 mt lineales dentro de la P.H. para abastecer edificio administrativo, galpones, locales, oficinas, baños, pocetas, restaurantes, portería, y ya en anteriores decisiones administrativas la Empresa le ha ratificado la imposibilidad técnica de medición individual de las extensas zonas comunes o área común, y no se ajusta a Derecho su pretensión de considera el Macromedidor número H22LF000833, como un medidor de control, porque cumple función de totalizador, y con el análisis técnico se le ha demostrado, y se le ha entregado en las decisiones resolución del reclamo 270997-52 del 16/05/2025, Resolución del recurso 22767-52 del 16 DE JUNIO DE 2025, 271916-52 del 04/07/2025 , y nuevamente se le informó y ratifica las condiciones técnicas de la prestación del servicio en el resolución N° 272652-52 del 30/07/2025, Resolución No. 22932-52 del 05/09/2025 y ha quedado

desvirtuada su pretensión de determinar el consumo de las zonas comunes o áreas comunes con medición individual de 1/2", por lo cual, se declaran sus pretensiones no procedentes, y no se accedió a facturar el consumo del área común, con micromedición, siendo falsa su afirmación de que la Empresa evade la problemática, porque se ha dado respuesta de CLARA, DE FONDO, PRECISA Y CONGRUENTE a la reclamación 273436, declarando NO PROCEDENTE sus pretensiones ilegales e imposibles porque el consumo está siendo debidamente registrado en el Totalizador, y así se da cumplimiento al artículo 146 de la ley 142 de 1994, por medio del equipo de medida que cumple función de totalizador, se determina el precio del consumo del área común, pero el señor Antonio José conocedor del informe técnico y de la imposibilidad de medir las zonas comunes, las cuales la integran las redes locales que recorren toda la P.H. insiste en su reclamación. A la fecha ha presentado varias reclamaciones por los mismos argumentos: recurso 22767, reclamo 271916, y 272652, recurso 22932, reclamo 273436 y estando en trámite este recurso de reposición radicó escrito que se radicaron con el reclamo 273868 del 24/09/2025, para la matrícula 785162. y considerar que la NEGACION de sus pretensiones dan lugar a S.A.P. buscando que los funcionarios de la Empresa y de la SSPD, incurran en FRUADE PROCESAL por sus mal intencionadas y reiteradas reclamaciones con los mismos argumentos, salvo mencionar el período de facturación diferente. (mayo (271916 recurso 22767) junio (272652), julio y agosto (273436) Septiembre (273868)

Nos permitimos adjuntar la pretensión del recurso 23072, del escrito 17425MAC1674R y mandato sin actualizar con fecha de octubre de 2024, como si fuera un poder general sin determinar los períodos a reclamar o las facturas, y sin demostrar que a la fecha, la persona que le concedió el mandato es la actual representante legal de La Central de Mayoristas de Alimentos MERCASA P.H., y esta prueba le corresponde al reclamante demostrar y aportar la debida legitimación para presentar los recursos de reposición, no al prestador ni a la SSPD, subsanar su omisión.

17425MAC1674R
30-09-2025

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA ESP
Pereira

**RECURSO DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN EN SUBSIDIO CONTRA
RESOLUCIÓN No. 273436-52 DEL 24-09-2025**

**MERCASA - PROPIEDAD HORIZONTAL
MATRÍCULA No. 785162**

ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

Por mandato del suscriptor y/o usuario debidamente acreditado, presenté **RECLAMO CONTRA
FACTURACIÓN ADICIONAL Y SIN MEDICIÓN – JULIO Y AGOSTO 2025**, solicitando:

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

copia borrosa de un mandato, que no contempla los periodos o facturas a reclamar y tiene más de 6 meses de firmado, por una persona que no está debidamente legitimada para impugnar la decisión administrativa 273436-52, porque dentro del expediente no acreditó la calidad con documento actualizado.

AUTORIZACIÓN
CONTRATO DE MANDATO No. 1674A

GLORIA CECILIA OCHOA RINCÓN con C.C. No. 25.196.151 residente en Pereira Risaralda, actuando como representante legal de CENTRAL MAYORISTA DE ALIMENTOS MERCASA – PROPIEDAD HORIZONTAL con NIT. 800215977-6, suscriptor y/o usuario de los servicios públicos domiciliarios de ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO prestados por EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA ESP en áreas comunes, AUTORIZA DE MANERA AMPLIA Y SUFFICIENTE al señor ANTONIO JOSÉ LÓPEZ PATIÑO con C.C. No. 16.214.686, y domicilio en Pereira Risaralda, para en calidad de mandatario realizar ante esta Empresa y la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, todos los trámites y acciones que sean necesarios para iniciar o continuar si se ha iniciado, llevando hasta su finalización, el (los) proceso (s) administrativo (s) de reclamación y/o sancionatorio(s), con motivo de FACTURACIÓN, MEDICIÓN, CAMBIO DE MEDIDOR, RECUPERACIÓN Y/O ACUMULACIÓN DE CONSUMOS, presentando peticiones, quejas y recursos relacionados con la prestación del servicio y/o ejecución del (los) contrato(s) correspondiente(s), o con el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que la prestadora esté sometida.

El mandatario queda facultado para ejercer el derecho de petición, reclamar en forma sucesiva o periódica contra la facturación, interponer los recursos, desistir, conciliar, transigir la litis y recibir, y en todo caso para ejercer las demás facultades inherentes en los términos del presente autorización por mandato; y con su gestión manifiesta su aceptación de la misma, el cual expira o será revocado como está previsto en la Ley.

Ciudad: Pereira Risaralda.

EL MANDANTE.
C.C. No. 25.196.151

Fecha: 24-10-2024.

Este Departamento, al respecto se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

En cuanto a la facturación de los metros cúbicos facturados al área común en el período analizado de JULIO y AGOSTO DE 2025, el Departamento de Servicio al Cliente, encuentra que se facturó al área común el excedente que resulta entre el registro del totalizador y las cuentas hijas (199 cuentas) más consumo acumulado, en este período se facturó así:

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No.785162, para el periodo de **JULIO y AGOSTO de 2025** se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Consumo mama	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	3216 m ³	2534 m ³	682 m ³	648 m ³	Correcto diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94) Queda pendiente por facturar 34 m ³ a la hija 19639716
Julio	3699 m ³	2747 m ³	952 m ³	1164 m ³	Correcto diferencia de lectura de 768 m ³ más 369 m ³ de consumo pendiente por facturar de marzo de 2025 (Art. 146-Ley 142/94) Queda pendiente por facturar 354 m ³ a la hija 19639716

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la **matrícula No. 785162** respecto al período **JULIO y AGOSTO de 2025**, es **CORRECTO**, ya que la empresa facturó el excedente que resulta entre el consumo del totalizador menos el consumo de las cuentas hijas, más 396 m³ que estaban pendientes por facturar del periodo de marzo de 2025, es decir, la Empresa ha aplicado el sistema de descontar y repartir, y teniendo en cuenta que el consumo de la propiedad horizontal, esta debidamente registrada en el macromedidor, el cual cumple función de totalizador, y no es de control, como afirma el señor Antonio José, porque las áreas comunes son extensas y tiene puntos hidráulicos sin medición y su uso se garantiza con el registro del totalizador, pero el reclamante, de manera mal intencionada, afirma que se liquida un consumo sin medición y sin darle la razón de cobrarlo con un micromedidor, el cual se convierte en una persona que presenta escritos irrespetuosos, al ser la cuarta vez, de pedir lo mismo, aunque el prestador le haya demostrado que el método de facturación aplicado al suscriptor de la matrícula 785162 MERCASA P.H. es legal y correcto, al existir imposibilidad técnica de determinar el consumo de una red local de más de 400 mt lineales y puntos hidráulicos tan dispersos, ratificada con inspecciones técnicas y revisiones realizadas, de manera reiterada, sin embargo, nuevamente radica escritos para los periodos de septiembre de 2025 (reclamo 273868) afirmando los mismos argumentos, ya ampliamente analizados por este Departamento, salvo el análisis del consumo respectivo.

TERCERO: Sobre los temas que son objeto de la presente reclamación como es el sistema general o totalizador, que hace parte de las áreas comunes, le informamos que la Empresa ya se pronunció en los siguientes actos administrativos, los cuales fueron debidamente citados y notificados en los términos de los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, otorgándole los recursos de que trata el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 según el caso y garantizando el derecho Constitucional al debido proceso y el derecho de defensa y contradicción:

- **Resolución 22767-52 del 16/06/2025**
- **Resolución 271916-52 del 04/07/2025**
- **Resolución 272652-52 del 30/07/2025**
- **Resolución 22932-52 del 05/09/2025**

De manera reiterativa, presenta escrito con la reclamación 273436 y posteriormente el escrito del recurso de reposición 23072, con el fin de buscar el error del funcionario del prestador y de la SSPD, siendo temerario en sus afirmaciones, al argumentar que la respuesta de reclamo 273436, por medio de la Resolución 273436-52 fue evasiva, porque no se le accedió a sus pretensiones, aunque se le ha demostrado con el informe técnico que LA CENTRAL MAYORISTA DE ALIMENTOS MERCASA P.H. posee una sola acometida de acueducto para abastecer el inmueble, y en el interior cuenta con 199 unidades independientes, cada uno con medidor individual, más la red local que recorre MERCASA P.H. extensión superior a 1.200 mt lineales, y distribuye el agua potable para los galpones, edificio administrativo, portería.

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

Para hacer claridad al funcionario de la SSPD, encargado de analizar el recurso de apelación, contra la resolución 273436-52, adjuntamos copia de las pretensiones del reclamo 271916 y el recurso 22767, para demostrar que ya la empresa, analizó y le declaró no procedente su pretensión de instalar micromedición al área común de la P.H. y se ratifica la imposibilidad técnica, sin embargo el señor Antonio José, en su asesoría jurídica y técnica que brinda a este suscriptor, sin ser abogado ni haber demostrado ser ingeniero, de manera mal intencionada, presenta escritos reiterativos, buscando que un error u omisión de los funcionarios de la Empresa o de la SSPD, lo cual daría lugar al FRAUDE PROCESAL, y aunque este Departamento, ya lo ha advertido, el señor López Patiño, continua presentando escritos reiterativos, de los mandantes que han depositado su confianza legítima en él, desconociendo que sus pretensiones son presuntamente ilícitas, y faltas de fundamentos legales, porque ya la Empresa le ha demostrado que el **SISTEMA DE FACTURACIÓN APLICADO A LOS CLIENTES DEL SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR, ES LEGAL, a los cuales se les aplica la Ley vigente y el Contrato de Condiciones Uniformes**, y al suscriptor de la matrícula **785162**, ya se le analizó y se le informó que existe imposibilidad técnica para medición individual de las redes de las zonas o áreas comunes con un micromedidor, por lo cual, no se accede a las reclamaciones donde lo requiere (Nº reclamo 273436), por lo cual, no da lugar a devolución de dineros, ni suspensión de la facturación, porque está debidamente medido el consumo entregado al suscriptor, por medio del totalizador Nº H22LF000833, instalado el 25/08/2015.

Este Departamento, no evadió las respuestas como afirma de manera mal intencionada el señor Antonio José, se le declararon no procedente, porque se le demostró que existe imposibilidad técnica para medición individual con un micromedidor para las áreas comunes, desde el reclamo anterior el número 271916, con decisión administrativa 271916-52, y se le adjuntó el informe técnico que demuestra que cumple las condiciones técnicas para ser un cliente del sistema general o totalizador, también se le informó y se adjuntó a la decisión administrativa 22767-52 y no es posible sus pretensiones con números 1 y 2. Por lo cual, no se ajusta a Derecho, pretender que la Empresa al declarar no procedente sus pretensiones, se incurra en un S.A.P.

Se reiterara la información brindada en el reclamo 273436 en relación con los puntos reiterativos, (1 y 2)

El señor López, es conocedor de la imposibilidad técnica de las propiedades horizontales y que las matrículas de las áreas comunes son solicitadas por el constructor y la Empresa las crea o activa para poder garantizar la medición de toda la P.H. y así determinar el precio de consumo de las áreas comunes de un edificio, centro comercial, conjunto residencial, o mall de comidas, pero insiste en conseguir clientes y brindar la asesoría jurídica, ofreciendo la idea de que el totalizador puede ser considerado de control y así no pagar el excedente que mensualmente puede resultar de la resta del consumo de las cuentas hijas y el registro del totalizador; e insiste en presentar oficios con pretensiones que la SSPD, no le ha reconocido, porque no se ajustan a Derecho, pretender que le midan las áreas comunes con un micromedidor en esta y otras propiedades horizontales, cuando sabe que tienen zonas donde no es posible medir con un micromedidor, es decir, tanques de reserva, redes locales, baños, cocinetas, shut de basuras y en muchos casos, zonas húmedas o llaves terminales para el aseo de la zona común.

Se le ratifica igualmente, que NO se accede a la solicitud de suspender la facturación del consumo generada al área común, por el registro del totalizador número H22LF000833, ni devolver la totalidad de lo pagado por la facturación con macromedición, porque su cobro es correcto porque solo así se puede determinar el consumo del área común, al existir imposibilidad técnica para medir el consumo de las redes locales con una longitud aproximada de 1.200 mt lineales, portería y todas las acometidas que se derivan de la red local, con fundamento en la normatividad vigente, y se da cabal aplicación al artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Porque el señor López, de manera ilegal y arbitraria pretende que el funcionario de la Empresa o de la SSPD encargado de atender el recurso de Apelación incurra en error, reconociendo derechos o reintegro de dineros que han sido facturados de forma legal y oportuna al área común al pretender que se le devuelva la totalidad de lo pagado por medio de la matrícula 785162 y que se le suspenda el cobro del consumo, estando debidamente probada la forma de la distribución de las redes hidráulicas del inmueble, desde la edificación, con su proceder el señor Antonio López, puede incurrir en FRAUDE PROCESAL, delito consagrado en el Código Penal Colombiano.

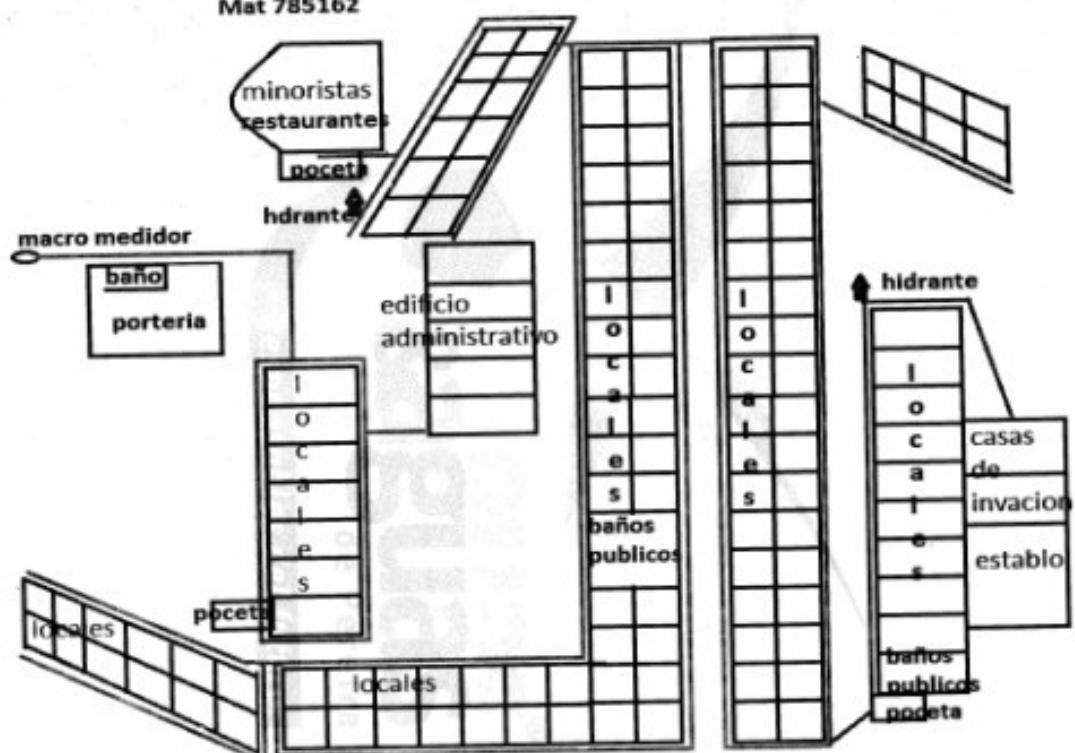
Se adjunta la revisión o inspección técnica realizada, por personal técnico del área comercial de la Empresa, a la central mayorista de alimentos MERCASA P.H. donde se ratificó la imposibilidad técnica de medición individual, y si estamos garantizando la medición del agua potable que se entrega a la P.H. con el totalizador, por lo tanto, existe prueba de la medición con el totalizador, y no es un medidor de control, como pretende de manera errada el señor Patiño que se elimine el cobro del consumo del área común, desconociendo la legislación vigente y las condiciones técnicas de la prestación del servicio en esta P.H.

Central. Mayoristas. Mercasa

	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA	ACTA DE REVISIÓN DE VISITA
		Version 4 Diciembre 22 de 2015
NOMBRE DEL USUARIO: <u>AU. Sur. Vía Mercasa</u>		MATRÍCULA <u>785162</u>
DIRECCIÓN <u>AU. Sur. Vía Mercasa</u>		FECHA _____ SOLICITUD _____
HORA DE LA VISITA: _____		
El suscrito revisor se presentó para realizar revisión de las instalaciones domiciliarias y suministro del servicio, según atribución de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP. (Ley 142/94 y contrato de Servicios Públicos Domiciliarios).		
DATOS TÉCNICOS Y RESULTADO DE LA REVISIÓN		
Tiene Servicio de Acueducto: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Causa: _____		
Tiene Servicio de Alcantarillado: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Causa: _____		
Diám. Acometida: _____ Nro. Predio Servicio: _____ Estrato: _____ Clase de uso: Com. <input type="checkbox"/> Res. <input type="checkbox"/> Otro: <input type="checkbox"/>		
Predio Ocupado: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Desde _____ No. Personas _____ Tanques de Reserva: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Nro Medidor: <u>H224F00083</u> Lectura <u>61636</u> Mt3 Diámetro Medidor _____ Llave de paso: Buena <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/>		
Medidor: Funcionando <input checked="" type="checkbox"/> Frenado <input type="checkbox"/> Tapado <input type="checkbox"/> No se encuentra <input type="checkbox"/> Mal Estado: _____		
Presenta Fuga: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Ubicación: _____		
Tipo de conexión: Normal (PVC, PEALPE, PF) _____ Manguera <input type="checkbox"/> Otra: _____		
Se suministra predio contiguo: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Matrícula: _____ Consumo Registral: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Nro. Medidor Predio siguiente: _____ Lectura: _____ Mt3		
Conexiones irregulares: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Descripción y/o Observaciones: _____		
<p>Entiendo en la central Mayorista, se observa que no es posible la medición individual en áreas comunes por el diseño hidráulico del conjunto, como tampoco se detecta modificaciones hidráulicas en el inmueble.</p> <p>⇒ La caja del Maestro se encuentra inundada</p>		
Calidad de quien prendió la visita: Propietario <input type="checkbox"/> Arrendatario <input type="checkbox"/> Administrador <input type="checkbox"/> Encargado <input type="checkbox"/> Vecino <input type="checkbox"/> otro: <input type="checkbox"/> Revisor: <u>Alex Vallejo</u> Nombre del Testigo: <u>Carlos A. Orovio</u> <u>cc 181 rev 5295</u> Telefono: _____		
10 - octubre de 2024		

Central Mayorista mercasa

Mat 785162



RED LOCAL CON EXTENSION DE 1200 MT DE LONGITUD, TIENE TRES PUNTOS DE HIDRANTES EN EL AREA COMUN, POSETAS Y ZONAS DE LAVADO. NO ES POSIBLE MEDIR LA RED LOCAL CON UN MICROMEDIDOR COMO PRETENDE EL SR ANTONIO LOPEZ, NI CONSIDERAR EL TOTALIZADOR COMO UN MEDIDOR DE CONTROL DE LA EMPRESA.

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 <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
2. Los planos hidráulicos concuerdan con los elaborados a mano alzada. Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
PLANO A MANO ALZADA DE APROXIMACIÓN DE LA COMPOSICIÓN DEL SISTEMA HIDRÁULICO DE LA P.H	
 CO145755	
 CO145754	
Sede Administrativa PBX: (6) 315 13 00 Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17-55 piso 1 Centro de Servicios Ventanilla Única Pereira, Colombia www.aguasyaguas.com.co NIT 816.002.020-7	

CONCLUSIÓN TÉCNICA DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE PROPIEDADES HORIZONTALES																
No.																
	Número de entradas del servicio de acueducto:	Matrícula de áreas comunes														
1.																
2.	Puntos de circulación y suministro visibles para las áreas comunes de la P.H.															
3.	Puntos de circulación no visibles hidráulicos para áreas comunes de la P.H.	<p>Descripción: Red interna, diámetro, longitud, material, vida útil de la Red.</p> <p>Predio con longitud de Red de 1200 mt aproximadamente</p>														
Punto de circulación y suministro de agua existentes antes de los medidores individuales de las Unidades Privadas																
Clasificación:																
	<p>Longitud de red de acometida de cada UP en metros lineales medida desde la derivación de la red interna de la P.H.</p> <p>Cada UP es a 3 mt de Distancia Aproximadamente</p>															
	<p>Cantidad total aproximada de longitud de redes de acometida de UP antes de medidores individuales.</p> <p>La suma total de todos los UP es de 740 mt Aproximadamente</p>															
4.	Descripción	<p>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).</p> <p>Predio con 1200 mt de longitud de Red hidráulica pocas y zonas de boceto</p>														
Circulación de red contra incendios de la P.H.																
<table border="1"> <tr> <td>Si</td> <td>No</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Número de Hidrantes, Diámetro de la red, Mantenimiento, evidencias, material fotográfico</td> </tr> <tr> <td colspan="2">3 Hidrantes</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Red de agua cruda: pruebas de cloro en sitio- suministro con agua de pozo- pruebas de laboratorio</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Resultado:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">La red contra incendios se encuentra conectada a la red interna de la P.H.</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Conectado a Piping Cables</td> </tr> </table>			Si	No	Número de Hidrantes, Diámetro de la red, Mantenimiento, evidencias, material fotográfico		3 Hidrantes		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.		Conectado a Piping Cables	
Si	No															
Número de Hidrantes, Diámetro de la red, Mantenimiento, evidencias, material fotográfico																
3 Hidrantes																
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.																
Conectado a Piping Cables																
5.	Descripción															

CUARTO: Se le reitera que no se acceden a sus pretensiones con numerales 1 y 2 del reclamo 273436, porque el consumo del áreas comunes del suscriptor 785162 MERCASA P.H. se garantiza con el totalizador, y son un cliente del sistema general o totalizador.

El Sistema General o totalizador

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

Además porque el diseño de la construcción presenta una red interna de la que se alimentan los

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

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

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

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

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

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

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

Ahora bien, la Empresa en la prestación del servicio en MERCASA P.H, se tiene muy claro que este siendo propiedad horizontal, fue diseñada con una sola acometida de acueducto, y se les suministra el agua a los galpones y unidades independientes, por medio de una extensa red local que no es posible medir con medición individual, atraviesa más de 1.200 mt lineales dentro de la P.H. para abastecer edificio administrativo, galpones, locales, oficinas, baños, pocetas, restaurantes, portería, Se adjunta fotografía área de MERCASA P.H. la red local que recorre esta edificación, no es una red ubicada en zona pública, sino dentro del complejo urbanístico que integra la Central Mayorista de Alimentos y es de propiedad del suscriptor de la matrícula 785162, y aunque en su interior cuente con algunas zonas del área común, con medición individual y matrícula, **no se puede concluir o determinar que todo está medido, solo porque unas pequeñas zonas tengan micromedidor como pretende el señor López,**

porque esta confirmada y ratificada la imposibilidad técnica de medición individual de la totalidad del área común.

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

	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA	ACTA DE REVISIÓN DE VISITA		 Version 4 Diciembre 23 de 2015
		MATRÍCULA	FECHA	
NOMBRE DEL USUARIO: <u>Gloria Cecilia Ochoa</u>		<u>785162</u>		
DIRECCIÓN <u>Mercasa</u>				
HORA DE LA VISITA:				
<p>El suscripto revisor se presentó para realizar revisión de las instalaciones domiciliarias y suministro del servicio, según atribución de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP.(Ley 142/94 y contrato de Servicios Públicos Domiciliarios).</p>				
DATOS TÉCNICOS Y RESULTADO DE LA REVISIÓN				
Tiene Servicio de Acueducto: Si <input checked="" type="checkbox"/> No _____ Causas: _____				
Tiene Servicio de Alcantarillado: Si <input checked="" type="checkbox"/> No _____ Causas: _____				
Diám. Acometida: _____ Nro. Predios Servicio: _____ Estrato: _____ Clase de uso: Com <input checked="" type="checkbox"/> Res _____ Otro: _____				
Predio Ocupado: Si <input checked="" type="checkbox"/> No _____ Desde _____ No. Personas _____ Tanques de Reserva: Si _____ No _____				
Nro Medidor: <u>H22LF000833</u> Lectura <u>91271</u> Mt3 Diámetro Medidor <u>3"</u> Llave de paso: Buena <input checked="" type="checkbox"/> Mala _____				
Medidor: Funcionando <input checked="" type="checkbox"/> Frenado: _____ Tapado: _____ No se encuentra: _____ Mal Estado: _____				
Presenta Fuga: Si _____ No _____ Ubicación: _____				
Tipo de conexión: Normal (PVC, PEALPE, PF) <input checked="" type="checkbox"/> Manguera _____ Otro _____				
Se surte de predio contiguo: Si _____ No _____ Matrícula _____ Consumo Registrado Si _____ No _____				
Nro. Medidor Predio sirviente _____ Lectura _____ Mt3				
Conexiones irregulares: Si _____ No _____ Descripción y/o Observaciones _____				
<p><u>Sr. Verificaron todos las Instalaciones de Áreas Comunes</u> <u>Todo en buen estado, no existen fugas ni daños.</u> <u>Todo se realiza en Compañía de Carlos Ochoa</u> <u>jeje no mantenimiento, el macro de Área Común</u> <u>Alimenta 8 lavamanos y 13 sanitarios, 4 fuentes, 3 llaves</u> <u>Terminales y 3 hidrantes, 14 baños de los cuales</u> <u>Incendios, por lo tanto no es posible la medición</u> <u>Individual ya que todas estas instalaciones se</u> <u>miden con el macro medidor de Áreas Comunes</u></p>				
Sede Administrativa PBX: 606 315 13 01 Edificio Torre Central Centro de Servicios Ventanilla Única Pereira, Colombia M-CD-OM-R01 www.aguasyaguas.com.co NIT 816.002.020-				
Calidad de quien atendió la visita: Propietario _____ Arrendatario _____ Admón. _____ Encargado <input checked="" type="checkbox"/> Vecino _____ otro _____				
Revisor: <u>Mario Molina</u> 06-25-2025		Nombre del Testigo: <u>Alfonso Ospina</u> Carrera 10 N° 17-55 piso 1 Centro de Servicios Ventanilla Única Pereira, Colombia M-CD-OM-R01 www.aguasyaguas.com.co NIT 816.002.020-		
 				



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

Cabe anotar que, cuando un suscriptor solicita medición individual o independización del servicio de acueducto para un inmueble, se le debe hacer la conexión desde la red local del sector, la cual administra la Empresa y está ubicada en la vía pública, donde se encuentra conectada la acometida de la **central mayorista de alimentos MERCASA P.H.**, la cual tiene un diámetro de 1/2", y las 199 matrículas grabadas como cuentas hijas, no están registrando la totalidad del consumo del área común, y para dejarlas de tratar como hijas, deberían hacer las adecuaciones y traer las 199 acometidas hasta la red local de la Empresa y así tener acometidas independiente y no es una idea traída de los cabellos, es la forma que técnicamente se podría hacer para que estas no se abastecan de la red local de la P.H. sino independientes y dejen de ser hijas de la cuenta mamá (área común), información técnica que usted debería brindar a sus clientes, en la asesoría que les brinda tanto técnica como jurídica), y no crear falsas expectativas, al administrador de LA CENTRAL MAYORISTA DE ALIMENTOS MERCASA P.H. y otras propiedades horizontales, donde pretende que se elimine la facturación que se realiza correctamente de los clientes del sistema general o totalizador, y somos una Empresa, que actúa de manera correcta y legal, y **por lo tanto, RATIFICAMOS que el suscriptor de la matrícula 785162 , es un cliente del sistema general o totalizador, y el equipo de medida H22LF000833, cumple función de totalizador.**

Este Departamento, **RATIFICA** que el servicio prestado es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR donde la matrícula **70284**, no es posible la medición individual porque 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.

Punto 3.

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

Punto 4.

Nos permitimos precisar que la empresa no accede a esta solicitud porque no se ajusta a derecho su pretensión de no cobrar consumo mientras se encuentre en trámite la reclamación, solicitud arbitraria para un prestador, porque nada exime a la Empresa para no liquidar consumos, mientras se encuentre en trámite una reclamación, más cuando su pretensión es ilegal, por lo cual la Empresa 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 órdenes de corte a los inmuebles que se encuentran en trámite de reclamación y recursos y más cuando se encuentra al día en sus pagos, porque el suscriptor, ha cancelado mensualmente las facturas generadas, por lo cual, no se puede reexpedir nueva factura del periodo solicitado, porque ya fue cancelada por el suscriptor, por lo cual, no da lugar a iniciar gestión de cobranza por atraso en el pago de la facturación.

Por lo expuesto, este Departamento **CONFIRMA la decisión administrativa N° 273436-52 de 24 DE SEPTIEMBRE DE 2025, y NO ACCEDE a las pretensiones del escrito de recursos**, es decir, no revoca la decisión, porque se atendió de manera clara concisa, congruente y de fondo, lo cual no fue del agrado del señor Antonio José López, porque él, desestima el informe o la inspección técnica que realiza el personal de la Empresa, en cual se ratifica o confirma la imposibilidad técnica de determinar el consumo del área común de la propiedad horizontal con un medidor de 1/2" que ni siquiera informa donde pretende que se le instale para garantizar la totalidad de la medición de esta área, porque técnicamente no es posible, pero vende su oferta comercial o asesoría jurídica a los administradores de las propiedades horizontales como algo legal y viable, y hasta la fecha no le ha prosperado ninguna solicitud al respecto, porque la SSPD, ha validado y verificado que el proceder de la Empresa respecto a los clientes del sistema general o totalizador es correcto, salvo inconsistencias en el cobro del consumo o desviaciones significativas. Quedando así resuelto el recurso de reposición y concediendo subsidiariamente el de apelación.

Señores de la SSPD, solicitamos como prueba para continuar con el recurso de apelación, que se requiera al señor Antonio José López Patiño, que acredite su legitimación frente al suscriptor actualizada e igualmente el represente legal de la P.H., porque son cargos

que regularmente cambian de designados.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

Artículo 32 de la Ley 675 de 2001 , el cual establece en su parágrafo único lo siguiente:

“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).

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 273436-52 de 24 DE SEPTIEMBRE DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 23 DE OCTUBRE DE 2025



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, profirió la Resolución No. 23073-52 de 23 DE OCTUBRE DE 2025.

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

Recurso No	23073-52
Fecha Resolución Recurso	23 DE OCTUBRE DE 2025
RECLAMO	273509 de 22 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	4 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	5 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	19609348
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424 VILLA VERDE

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 23073-52

DE: 23 DE OCTUBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23073 DE 2 DE OCTUBRE DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 273509 DE 10 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 16214686 obrando en calidad de mandatario del **CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE P.H.** interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. **273509-52 de 22 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. 19609348 Ciclo 9, ubicada en la dirección CL 37 B # 36 - 05 AREA COMUN - TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO., Barrio VILLA VERDE en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025.8 y 2025-9

Es pertinente aclarar que ha solicitado por más de cuatro oportunidades la instalación de micromedición para el área común de este Conjunto, y la empresa le ha dado respuestas por medio de las decisiones administrativas: Resolución 262886-52 del día 9 de Mayo de 2024, Recurso 21954-52 del día 20 de Mayo de 2024, Resolución 265023 del 3 de septiembre de 2024, Recurso 22178 del 10 de octubre de 2024, resolución 272040-52 del 11/07/2025 y recurso 22879, pero continua insistiendo en los mismos hechos que solicita micromedición para determinar el consumo del área común, aunque ya se le realizó el estudio técnico y se ratificó la imposibilidad de medición individual de las zonas comunes con un medidor de 1/2", igualmente presentó reclamo siendo reiterativo, obrando de manera temeraria, el día 24/09/2025, mediante otro oficio con el consecutivo 16825MAC1670P, y este Departamento dio respuesta mediante decisión administrativa N° 273834-52 del 15/10/2025,

Que el recurrente por escrito presentado el día 2 DE OCTUBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo **273509-52 de 22 DE SEPTIEMBRE DE 2025** impugnó la decisión ante la Empresa, mediante oficio 17825MAC1670R, reiterando los mismos hechos y pretensiones ya analizadas y declaradas no procedentes, salvo el análisis del consumo del periodo de agosto de 2025, es decir, el señor Antonio José, de manera mal intencionada, presenta en varias oportunidades, pretendiendo que se le declare un SAP, por el hecho de no concederle su pretensión ilegal y arbitraria de instalar medidor de 1/2" para el consumo de las áreas comunes del conjunto, pretendiendo que se quede sin medir el consumo de las zonas humedas redes locales y tanques de reserva.

Respecto a las reiteradas pretensiones que presenta el señor Antonio José, sin fundamentos fácticos y jurídicos, porque ya la Empresa le ha demostrado que el sistema de facturación aplicado a este matricula 19609348, es correcta, dando aplicación a la normatividad vigente y al Contrato de Condiciones Uniformes , el sistema general o totalizador, es legal y técnicamente no se puede acceder a la micromedición individual de las zonas comunes de este Conjunto, nuevamente pretende lo siguiente mediante oficio 17825MAC1670R

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

**RECURSO DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN EN SUBSIDIO CONTRA
RESOLUCIÓN No. 273509-52 DEL 22-09-2025**

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

Por mandato del suscriptor y/o usuario debidamente acreditado, presenté **RECLAMO CONTRA FACTURACIÓN POR "CÁLCULO DEL CONSUMO" (SIN MEDICIÓN) - (FACTURA SEPTIEMBRE/2025)**, solicitando:

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

Que el señor Antonio Jose, no demostró en este recurso de reposición, que se encuentre debidamente legitimado por la actual representante legal del suscriptor **CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE P.H.**, y en multiples ocasiones se la informado que debe adjuntar para todas las actuaciones el poder debidamente conferido, y el certificado actualizado donde conste quien es la actual representante legal, sin exceder de 30 dias de expedicion, y el que aportó al reclamo tiene más de 15 meses de expedido y el mandato debe contener de manera clara y precisa para que períodos le confiere el poder o autorización. Se anexa mandato y constancia de la Alcaldía de Pereira, donde se evidencia que la señor Brenda Yohana Cabrera, fue removida de su cargo, y desde abril de 2025, la administradora es la sra Natalia Vanegas Colmenares, quien no ha concedido poder o mandato al señor Antonio José, sin embargo, ni lo ha ratificado para poder estar debidamente legitimado frente a la persona jurídica que es el Conjunto Residencial Torres de Villa Verde P.H.

AUTORIZACIÓN
CONTRATO DE MANDATO No. 1669M

BRENDA YOHANA CABRERA ORTEGA con C.C. No. 1.088.240.004 residente en Pereira, actuando como representante legal de CONJUNTO CERRADO TORRES DE VILLA VERDE – PROPIEDAD HORIZONTAL con NIT. 901.010.481-0, suscriptor y/o usuario de los servicios públicos domiciliarios de ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO según la matrícula 19609348 de EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA ESP – AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA, AUTORIZA DE MANERA AMPLIA Y SUFFICIENTE al señor ANTONIO JOSÉ LÓPEZ PATIÑO con C.C. No. 16.214.686, y domicilio en Pereira Risaralda, para en calidad de mandatario realizar ante esta Empresa y la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, todos los trámites y acciones que sean necesarios para iniciar o continuar si se ha iniciado, llevando hasta su finalización, el (los) proceso (s) administrativo (s) de reclamación y/o sancionatorio(s), con motivo de FACTURACIÓN, MEDICIÓN, DESVIACIONES, RECUPERACIÓN y/o ACUMULACIÓN de CONSUMOS y COBROS NO AUTORIZADOS, presentando peticiones, quejas y recursos relacionados con la prestación del servicio y/o ejecución del (los) contrato(s) correspondiente(s), o con el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que la prestadora esté sometida.

El mandatario queda facultado para ejercer el derecho de petición, reclamar en forma sucesiva o periódica contra la facturación, interponer los recursos, desistir, conciliar, transigir la litis y recibir, y en todo caso para ejercer las demás facultades inherentes en los términos del presente autorización por mandato; y con su gestión manifiesta su aceptación de la misma, el cual expira o será revocado como está previsto en la Ley.

Ciudad: Pereira Risaralda.

Fecha: 03 de abril de 2024.


EL MANDANTE.

C.C. No. 1.088.240.004

Pereira, 07 de abril de 2025

Señora
NATALIA VANEGAS COLMENARES
1.110.447.538
901.010.481-0
Carrera 37Bis No 36-05
3207329449
conjuntotorresdevillaverde@gmail.com
Pereira, Risaralda



No.20250407-21654-I

ASUNTO: Respondiendo a: CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE - No. 20250314-11546-I

Cordial saludo:

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

CERTIFICA

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

Que a la fecha aparece inscrita como representante legal de la citada persona jurídica, mediante resolución 0453 del 22 de Enero 2025, la señora **NATALIA VANEGAS COLMENARES**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.110.447.538 expedida en Ibagué (Tolima)

Que el reglamento de copropiedad del "**CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE**" - **PROPIEDAD HORIZONTAL**-. Ubicada en la Carrera 37b No 36-05. Se encuentra acogido a la Ley 675 de 2001, mediante escritura pública No. 3519 del 23 Mayo 2016 de la Notaría Quinta del Círculo de Pereira, debidamente registrada como figura en los archivos de esta dependencia.

Atentamente,

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Sobre los temas que son objeto de la presente reclamación como es el sistema general o totalizador, que hace parte de las áreas comunes, le informamos que la Empresa ya se pronunció en el siguiente acto administrativo, los cuales fueron debidamente citados y notificados en los términos de los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, otorgándole los recursos de que trata el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 según el caso y garantizando el derecho Constitucional al debido proceso y el derecho de defensa y contradicción, pero el señor López Patiño, de manera reiterada e irrespetuosa radica cada mes un escrito con las mismas pretensiones, afirmando que la Empresa no ha logrado determinar la imposibilidad de la medición individual del área común, aunque se le ha ratificado con las inspecciones técnicas realizadas por la Empresa y que el consumo se garantiza con el totalizador o macromedidor instalado en la entrada de la acometida principal que abastece el Conjunto, se relacionan los actos administrativos por los cuales se ha pronunciado este Departamento por las mismas pretensiones, salvo adicionar el análisis del período de facturación:

Resolución 262886-52 del día 9 de Mayo de 2024,

Recurso de reposición 21954-52 del día 20 de Mayo de 2024,
Resolución 265023 del 3 de septiembre de 2024,
Recurso de reposicion 22178 del 10 de octubre de 2024,
Resolución 272040-52 del 11/07/2025 y recurso de reposición 22879 del 14/08/2025

De manera reiterativa, presentó nuevamente, escrito de reclamación con el fin de buscar el error del funcionario del prestador y de la SSPD, siendo temerario en sus afirmaciones, al argumentar que la respuesta de reclamo 273509, por medio de la Resolución 273509-52, fue evasiva, porque no se le accedió a sus pretensiones, aunque se le ha demostrado con el informe técnico que el CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE P.H., posee una sola acometida de acueducto para abastecer el inmueble, y en el interior cuenta con 199 unidades independientes, cada una con medidor individual, más la red local que recorre el conjunto cerrado y hace parte del área común, del cual se abastece los 199 medidores.

En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula **No. 19609348** de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matrícula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador, el cual cuenta con **199 matrículas hijas**, es decir, presenta una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; de este modo la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P, **no entrega** el servicio de acueducto por medio de una acometida individual a cada uno de los predios sino que los inmuebles están organizados internamente mediante el uso de una red propia de acueducto (interna), de la cual se sirven en común y proindiviso para el suministro en cada una de las unidades privadas, es decir tales redes no son de una persona diferente de la que trata la Ley 675 de 2001, es decir de la P.H.

De manera reiterativa, presentó nuevamente, escrito de reclamación con el fin de buscar el error del funcionario del prestador y de la SSPD, siendo temerario en sus afirmaciones, al argumentar que la respuesta de reclamo 273509, por medio de la Resolución 273509-52, fue evasiva, porque no se le accedió a sus pretensiones, aunque se le ha demostrado con el informe técnico que el CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE P.H., posee una sola acometida de acueducto para abastecer el inmueble, y en el interior cuenta con 199 unidades independientes, cada una con medidor individual, más la red local que recorre el conjunto cerrado y hace parte del área común, del cual se abastece los 199 medidores.

Para hacer claridad al funcionario de la SSPD, encargado de analizar el recurso de apelación, contra la resolución 273509-52, adjuntamos copia de la resolución 22879-52, para demostrar que ya la empresa, analizó y le declaró no procedente su pretensión de instalar micromedición al área común del CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE P.H., y se ratifica la imposibilidad técnica, sin embargo el señor Antonio José, en su asesoría jurídica y técnica que brinda a este suscriptor, sin ser abogado ni haber demostrado ser ingeniero, de manera mal intencionada, presenta escritos reiterativos, buscando que un error u omisión de los funcionarios de la Empresa o de la SSPD, lo cual daría lugar al FRAUDE PROCESAL, y aunque este Departamento, ya lo ha advertido, el señor López Patiño, continua presentando escritos reiterativos, de los mandantes que han depositado su confianza legítima en él, desconociendo que sus pretensiones son presuntamente ilícitas, y faltas de fundamentos legales, porque ya la Empresa le ha demostrado que el **SISTEMA DE FACTURACIÓN APlicado a LOS CLIENTES DEL SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR, ES LEGAL, a los cuales se les aplica la Ley vigente y el Contrato de Condiciones Uniformes**, y al suscriptor de la matrícula 19609348, CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE P.H., ya se le analizó y se le informó que existe imposibilidad técnica para medición individual de las redes de las zonas o áreas comunes con un micromedidor, por lo cual, no se accede en ninguna de sus reiteradas reclamaciones, por lo cual, no da lugar a devolución de dineros, ni suspensión de la facturación, porque está debidamente medido el consumo entregado al suscriptor, por medio del totalizador N° 15BE103544, instalado el 11/10/2016.

Igualmente, en la decisión administrativa N° 21954-52 del 11 DE JUNIO DE 2024, se le declaró no procedente su pretensión, relacionada con la instalación de micromedición para el área común, tratar el equipo de medida como un medidor de control y devolución de dineros facturados al área común con base en el registro del totalizador, es decir, el señor Antonio José, desconoce las decisiones administrativas generadas por este Departamento, las cuales, han sido emitidas dando aplicación a la legislación vigente para los servicios públicos domiciliarios, en especial a los clientes del sistema general o totalizador, Nos permitimos relacionar la información suministrada en la Resolución 21954-52, para evidenciar el mal proceder del señor Antonio José, al solicitar de manera reiterada y errada que la Empresa, no continúe facturando el consumo del área común del CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE P.H., como es debido, con el totalizador, afirmando que se hace realizando a cálculo.

Cabe anotar que, cuando un suscriptor solicita medición individual o independización del servicio de acueducto para un inmueble, se le debe hacer la conexión desde la red local del sector, la cual administra la Empresa y está ubicada en la vía pública, donde se encuentra conectada la acometida de TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO, y se realizar en un diámetro de 1/2", y las 199 matrículas grabadas como cuentas hijas, no están registrando la totalidad del consumo del área común, y para dejarlas de tratar como hijas, deberían hacer las adecuaciones y traer las 199 acometidas hasta la red local de la Empresa y así tener acometida independiente y no es una idea traída de los cabellos, es la forma que técnicamente se podría hacer para que estas no se abastezcan de la red local de la P.H. sino independientes y dejen de ser hijas de la cuenta mamá (área común), información técnica que usted debería brindar a sus clientes, en la asesoría que les brinda tanto técnica como jurídica), y no crear falsas expectativas, al administrador de TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO y otras propiedades horizontales, donde pretende que se elimine la facturación que se realiza correctamente de los clientes del sistema general o totalizador, Aguas y Aguas es una Empresa, que actúa de manera correcta y legal, y por lo tanto, RATIFICAMOS que el suscriptor TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO, es un cliente del sistema general o totalizador, y el equipo de medida 15BE103544, cumple función de totalizador.

Este Departamento, **RATIFICA** y por más de tres oportunidades, que el servicio prestado es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR donde la matrícula **196093348**, no es posible la medición individual por que no hay garantía de la medición integral de las áreas comunes, no es posible la medición individual por que el diseño hidráulico que actualmente tiene TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO, no lo permite, la medición de las áreas comunes no se basa única y exclusivamente en lo que tiene que ver con los puntos donde se puede hacer una obtención del agua sino que todo el sistema que esta después del macromedidor hace parte del sistema de la red hidráulica interna de la propiedad horizontal, hace parte de los bienes considerados bienes comunes esenciales de conformidad con el artículo 3 de la Ley 675 y que de conformidad con el Decreto 1077 de 2015 Parte 3 Numeral 27 la responsabilidad respecto a las redes internas son responsabilidad del suscriptor y/o usuario y no de la Empresa.

El mal proceder del mandatario, el señor Antonio José, se evidencia que en todos los formatos de recursos que radica en los cuales pretende se le concedan los efectos de S.A.P. afirmando que la Empresa es evasiva en las decisiones administrativas porque no se le han declarado procedentes sus erradas pretensiones, lo invocó en los recursos 21954-52, 22879-52 y ahora en el 23073-52,

Se le reitera, nuevamente, que no se ajusta a derecho su pretensión de no cobrar consumo mientras se encuentre en trámite la reclamación, solicitud arbitaria para un prestador, porque nada exime a la Empresa para no liquidar consumos, mientras se encuentre en trámite una reclamación, más cuando su pretensión es ilegal, por lo cual la Empresa continuara prestando el servicio y cobrando el consumo de acuerdo al excedente que resulte, para el área común, el cual no es calculado, sino debidamente medido con un equipo de medida que cumple función de totalizador y no un medidor de control, cumpliendo la

legislación vigente, y al no acceder a sus pretensiones, no se incurre en ningún SAP, como usted quisiera que se le configure, de manera arbitraria, igualmente se le informa que la Empresa no genera ordenes de corte a los inmuebles que se encuentran en trámite de reclamación y recursos, pero el usuario puede solicitar en el centro de servicios la expedición de las facturas con las sumas que no son objeto de reclamación, no se iniciara gestión de cobranza de los periodos pendientes en reclamación.

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

La pretensión es arbitraria para la Empresa como prestador del servicio, porque el modelo del sistema general o totalizador, es Legal y se ha demostrado ampliamente que la matrícula **19609348**, corresponde a un cliente de este sistema de facturación y se ha ratificado la imposibilidad de medición con un micromedidor para las amplias zonas comunes que hacen parte de TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO. Y es falsa su afirmación sobre que el consumo, al decir que es calculado y no medido, porque se cuenta con el respectivo totalizador en la entrada de la P.H. del cual el representante legal tiene amplio conocimiento y usted tambien, pero pretende que el funcionario de la Empresa incurra en error y la SSPD, dando lugar a un posible fraude procesal, no se puede dejar de cobrar un consumo debidamente registrado y facturado.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, en el análisis del recurso 23073, se observa que al área común del TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO P.H., con matrícula No. **19609348**, se le facturó en los periodos de agosto y septiembre de 2025 así:

Períodos 2025	Consumo Mama	Consumo Hija	Diferencia	Consumo Facturado A.C	Observación
Septiembre	1728 m3	1688 m3	40 m3	40 m3	Cobro por diferencia de lectura, excedente al descontar el consumo de las hijas al consumo del totalizador (Art.146-Ley 142/94)
Agosto	1605 m3	1552 m3	53 m3	53 m3	Cobro por diferencia de lectura, excedente al descontar el consumo de las hijas al consumo del totalizador (Art.146-Ley 142/94)

El consumo facturado al área común matrícula No. **19609348** , en los periodos de agosto y septiembre de 2025, es correcto, se dio aplicación al artículo 146 de la Ley 146 de 1994.

Se confirma la decisión inicial, en la cual se le informó lo siguiente:

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

En cuanto a sus frases temerarias, de pretender que la Empresa le acceda a sus pretensiones de

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

El consumo del área común de este conjunto, se factura dando aplicación a la legislación vigente y al C.C.U. porque el método del sistema general o totalizador es correcto y tiene fundamentos legales.

Artículo 32 de la Ley 675 de 2001, el cual establece en su parágrafo único lo siguiente:

"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.

Este Departamento, al realizar el análisis de decisión administrativa 273509-52, confirma en todas sus partes el acto administrativo, y no accede a las pretensiones del escrito **17825MAC1670R**, ni a los 4 puntos expuestos relacionados con la instalación de medición individual para las áreas comunes, declarar perdida del derecho al precio del consumo, porque actualmente existe medición por medio del totalizador, pero el señor López Patiño, no acepta la función del totalizador y anhela que la empresa deje de medir el consumo de las áreas comunes y devuelva un dinero que ha sido cancelado con ocasión del consumo del área común, el cual es correctamente medido y facturado; el consumo de las cuentas hijas lo puede solicitar la representante legal debidamente legitimada en el centro de servicios y no accede a reexpedir las facturas, 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, la Empresa no iniciara gestión de cobranza de los periodos pendientes en reclamación.

Por lo expuesto, este Departamento **CONFIRMA la decisión administrativa N° 273509-52 de 22 DE SEPTIEMBRE DE 2025, y NO ACCEDE a las pretensiones del escrito de recursos**, es decir, no revoca la decisión, porque se atendió de manera clara concisa, congruente y de fondo, lo cual no fue del agrado del señor Antonio José López, porque él, desestima el informe o la inspección técnica que realiza el personal de la Empresa, en cual se ratifica o confirma la imposibilidad técnica de determinar el consumo del área común de la propiedad horizontal con un medidor de 1/2" que ni siquiera informa donde pretende que se le instale para garantizar la totalidad de la medición de esta área, porque técnicamente no es posible, pero vende su oferta comercial o asesoría jurídica a los administradores de las propiedades horizontales como algo legal y viable, y hasta la fecha no le ha prosperado ninguna solicitud al respecto, porque la SSPD, ha validado y verificado que el proceder de la Empresa respecto a los clientes del sistema general o totalizador es correcto, salvo inconsistencias en el cobro del consumo o desviaciones significativas, pero en estos períodos el cobro **de los 53 y 40 m3 son correctos.**

No se accede a solicitud de no aplicar el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, sobre el consumo del totalizador facturado a la **matricula 19609348**, relacionada con garantizar el pago de las sumas que no son objeto de reclamación porque el usuario ha realizado oportunamente pagos parciales, sin embargo a la fecha presenta un saldo de \$4.020.000 y por ende tampoco se ajusta a derecho de no cobrar consumo mientras se encuentre en trámite la reclamación, solicitud arbitraria para un prestador, porque la SSPD, una vez reciba el expediente, se tomará su tiempo para el análisis y decisión del recurso de apelación y la Empresa continuara prestando el servicio y cobrando el consumo de acuerdo al excedente que resulte, salvo que exista imposibilidad técnica en la medición o atribuible al usuario y/o suscriptor. Quedando así resuelto el recurso de reposición y concediendo subsidiariamente el de apelación.

Señores de la SSPD, solicitamos como prueba para continuar con el recurso de apelación, que se requiera al señor Antonio José López Patiño, que acredite su legitimación frente al suscriptor actualizada, con fecha no superior al 30 días, porque el mandato que adjuntó no consagraba que estuviera legitimado para reclamar por las facturas N° 58838664 y 59018762 de los períodos de AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2025.

Se observa que el señor López Patiño, en el oficio **17825MAC1670R** relaciona matrículas que no corresponden al suscriptor del conjunto TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO, hizo alusión a las matrículas 1220532, 1458983, 1428465, 1428499, 1438548, 1428481 y 784512, las cuales **hacen parte de las cuentas hijas de la Central Mayorista de Alimentos MERCASA, con matrícula 785162**, por lo tanto, este Departamento, no realizará ningún análisis de ellas en el trámite del recurso 23073, por no guardar relación de materia con la matrícula **19609348 Torres de Villa Verde.**, error que se le generó por sus repetidas solicitudes para estos dos suscriptores.

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

RECURSO DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN EN SUBSIDIO CONTRA
RESOLUCIÓN No. 273509-52 DEL 22-09-2025
CONJUNTO CERRADO TORRES DE VILLA VERDE - PROPIEDAD HORIZONTAL
MATRÍCULA No. 19609348

Por mandato del suscriptor y/o usuario debidamente acreditado, presenté RECLAMO CONTRA FACTURACIÓN POR "CÁLCULO DEL CONSUMO" (SIN MEDICIÓN) - (FACTURA SEPTIEMBRE/2025), solicitando:

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

En **esencia** el FUNDAMENTO es que la copropiedad cuenta con medición individual en sus áreas comunes y con medición le es facturado el consumo por las matrículas 12200532, 1458963, 1428455, 1428499, 1438648, 1428481 y 784512, entonces el "macromedidor" debe funcionar como MEDIDOR DE CONTROL y en estas condiciones la facturación por la matrícula 785162 que le corresponde es ilegal, de conformidad con la definición del artículo 2.3.1.1.1. numeral 33 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 que reglamenta la Ley 142 de 1994 en materia del servicio público domiciliario de acueducto.

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 PRODUCCIÓN 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:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

"PARÁGRAFO: Para efectos de facturación de los servicios públicos domiciliarios a zonas comunes, la persona

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

EL DECRETO 1077 DE 2015, consagra:

ARTÍCULO 2.3.1.1.1.

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

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

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

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

Código Penal Colombiano. Art 453:

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 273509-52 de 22 DE SEPTIEMBRE DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al (la) señor(a)

ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, haciéndose entrega de una copia del acto administrativo. En caso de que no sea posible la notificación personal de esta resolución, se procederá a la notificación por aviso, conforme del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 23 DE OCTUBRE DE 2025



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

Anexo: inspección técnica, informe técnico donde se ratifica la imposibilidad de medición individual para el área común de la matrícula 19609348

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P	
	REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H.(DETALLADO)
Solicitud	matricula <u>19609548</u>
Hora de iniciación de visita	
Dirección del inmueble sic uso	<u>Cll 37B # 36-05 Torres de villa verde.</u>
Nombre de quien atiende la visita	<u>Victor alfonso Muñoz Navarro</u>
Calidad del que atiende:	<u>Maestro enrejado</u>
Nombre del administrador	<u>Mauricio Arias</u>
Correo electrónico	<u>computotorresdevillaverde@gmail.com</u>
Teléfono	<u>3207364 - 3108083794</u>
Ficha catastral	
Número de empleados de las áreas comunes	
DATOS DEL MACROMEDIDOR	
Tiene sistema totalizador	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
No Macromedidor	<u>15 BE 103544</u> Marca _____
Lectura	<u>26512</u>
Clase	B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> R160 <input checked="" type="checkbox"/> Otro _____
Diámetro	1/2 <input type="checkbox"/> 3/4 <input type="checkbox"/> 1" <input type="checkbox"/> 1 1/2" <input checked="" type="checkbox"/> 2" <input type="checkbox"/> 3" <input type="checkbox"/> 4" <input type="checkbox"/> 6" <input type="checkbox"/>
Estado	Buen estado <input checked="" type="checkbox"/> Dañado <input type="checkbox"/> Tapado <input type="checkbox"/> Directo <input type="checkbox"/> Invertido <input type="checkbox"/> Medio lado <input type="checkbox"/> Inundado <input type="checkbox"/> No tiene <input type="checkbox"/> Con fuga <input type="checkbox"/> Frenado <input type="checkbox"/> Otro _____
Ubicación	Caja <input checked="" type="checkbox"/> Carcamo <input type="checkbox"/> Rejilla <input type="checkbox"/> Gabinete <input type="checkbox"/> Enterrado en tierra <input type="checkbox"/> otro _____
DATOS DE INSTALACIÓN DEL ACUEDUCTO	
Fuente de abastecimiento	Red local o distribución <input checked="" type="checkbox"/> Fuente Alterna <input type="checkbox"/>
Fuente Alterna de abastecimiento	
Aguas lluvias	<input type="checkbox"/> Capacidad del Tanque _____
Pozo o Aljibe	<input type="checkbox"/> Resolución corporación autónoma _____ Año _____
Rehuso del agua	<input type="checkbox"/> Lo surte otro acueducto <input type="checkbox"/> Nombre _____
Diametro de la acometida	1/2 <input type="checkbox"/> 3/4 <input type="checkbox"/> 1" <input type="checkbox"/> 1 1/2" <input type="checkbox"/> 2" <input type="checkbox"/> 3" <input type="checkbox"/> 4" <input type="checkbox"/> 6" <input type="checkbox"/>

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P					
		REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H.(DETALLADO)			
Estado de la acometida		Buena <input checked="" type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Mala <input type="checkbox"/>	Suspendida <input type="checkbox"/>
		No visible <input type="checkbox"/>	Valvula de cheque <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Ubicación	Carcamo	<input type="checkbox"/>	Rejilla <input type="checkbox"/>	Tierra <input type="checkbox"/>	Pared <input type="checkbox"/>
	Gabinete	<input type="checkbox"/>	Pavimento anden <input checked="" type="checkbox"/>	Pavimento vía <input type="checkbox"/>	
	Antejardín	<input type="checkbox"/>			
Material	Galvanizada <input type="checkbox"/>	Pealp <input type="checkbox"/>	Poliétileno <input type="checkbox"/>	PF <input type="checkbox"/>	
Caja	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Tapa Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
La tapas de los macromedidores tiene cajilla de visualización para el conjunto					
Llave de paso		Normal <input checked="" type="checkbox"/>	Antifraude <input type="checkbox"/>	Mal estado <input type="checkbox"/>	
Fugas imperceptible		Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	ubicación	
Fugas perceptible		Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	ubicación	
CONFORMACIÓN HIDRAULICA DEL AREA COMÚN					
Tanques de almacenamiento		Subterráneo <input type="checkbox"/>	Cantidad <input checked="" type="checkbox"/>	Capacidad <input type="checkbox"/>	30 m ³ aprox.
		Elevado <input type="checkbox"/>	Cantidad <input type="checkbox"/>	Capacidad <input type="checkbox"/>	
Periodicidad de lavado					
Cantidad de lavamanos		<input checked="" type="checkbox"/>	Sistema Ahorrador <input checked="" type="checkbox"/>	Sistema tradicional <input type="checkbox"/>	
Llave de shuts					
Basuras		Cantidad <input type="checkbox"/>	Cantidad <input type="checkbox"/>	Cantidad <input type="checkbox"/>	
Regaderas			Duchas <input checked="" type="checkbox"/>	Sauna <input type="checkbox"/>	Jacuzzi <input type="checkbox"/>
Turco		<input type="checkbox"/>	Piscina <input type="checkbox"/>	Poceta <input checked="" type="checkbox"/>	Cantidad de llaves alternas <input checked="" type="checkbox"/>
Unidad sanitaria		<input checked="" type="checkbox"/>	Salon social <input type="checkbox"/>	Cocineta <input type="checkbox"/>	Gimnasio <input type="checkbox"/>
Cantidad de predios que se abastecen del area común:					
Otro					
Observaciones:					
ANOMALIAS					
Sello de seguridad manipulado		<input type="checkbox"/>	Brazalete manipulado	<input type="checkbox"/>	
Tapa soldada		<input type="checkbox"/>	Medidor manipulado	<input type="checkbox"/>	Se abastece del vecino <input type="checkbox"/>



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



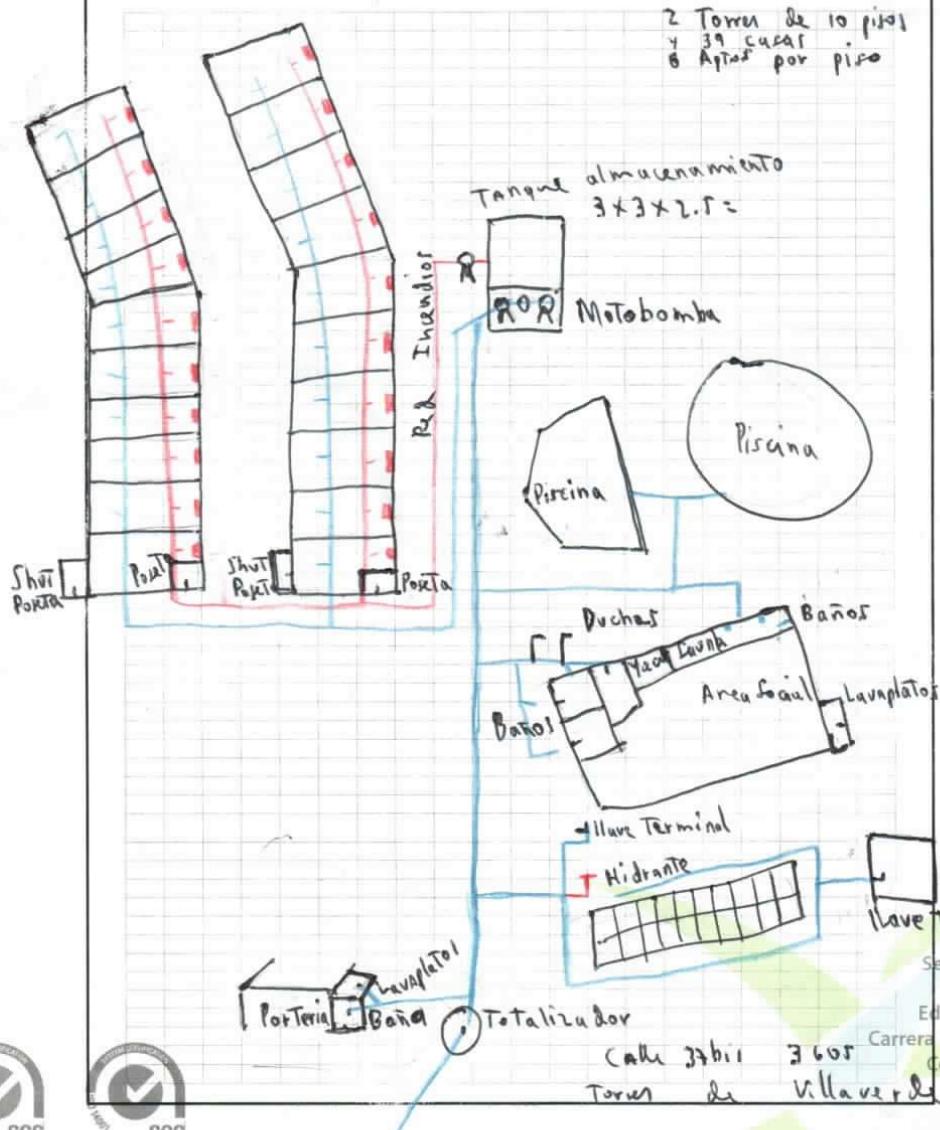
REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE MEDICIÓN
INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H.

Distancia aproximada de tubería

Observaciones:

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

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



CO14/5755



CO14/5754

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

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



No.			Matrícula de áreas comunes	
1.	Número de entradas del servicio de acueducto:		19609348	
2.	Puntos de circulación y suministro visibles para las áreas comunes de la P.H.			
3.	Puntos de circulación no visibles hidráulicos para áreas comunes de la P.H		Descripción: Red Interna, diámetro, longitud, material, vida útil de la Red. tubería de 2' es de 265 mts en PVC y la tubería de 1/2 para las acometidas es de 650 mts.	
4.	Descripción	Punto de circulación y suministro de agua existentes antes de los medidores individuales de las Unidades Privadas Clasificación:		
Longitud de red de acometida de cada UP en metros lineales medida desde la derivación de la red interna de la P.H cada UP. es de 3.5 mts de distancia. aproximadamente, es de 650 mt. de tubería.				
5.	Descripción	Cantidad total aproximada de longitud de redes de acometida de UP antes de medidores individuales. la suma de todas las UP. entre las casas y las 2 torres, es de 650 mts. de tubería. aproximadamente.		
Longitud de red hidráulica existente entre la red interna y la derivación a tanques de reserva subterráneos y/o aéreos (Capacidad y registros de mantenimiento). El predio cuenta con un tanque subterráneo con una capacidad tentativa de 30 mts ³ . aproximadamente. La longitud de la red es de 265 mts de tubería aproximadamente.				
Circulación de red contra incendios de la P.H		Si	No	
Número de Hidrantes, Diámetro de la red, Mantenimiento, evidencias, material fotográfico. se encuentran 20 hidrantes contra incendios y un Hidrante				
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 se encuentra conectado al tanque subterráneo		Sede Administrativa PBX: (6) 315 13 00 Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17-55 piso 1 Centro de Servicios Pereira, Colombia www.aguasyaguas.com.co NIT 816.002.020-7		



SGS



SGS

CO14/6755

CO14/5754

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. 274095-52 de 23 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JESUS ORLANDO RIVERA** 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	274095-52
Fecha Resolución	23 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	5 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JESUS ORLANDO RIVERA
Matrícula No	749606
Dirección para Notificación	CS 787AZUFRAL - CAIMALITO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5599006

Resolución No. 274095-52

DE: 23 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274095 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 el señor JESUS ORLANDO RIVERA identificado con C.C. No. 6243368, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274095 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 749606 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CS 787 AZUFRAL CAIMALITO CS 787, Barrio AZUFRAL - CAIMALITO 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 liquidación, calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó el señor Orlando Martínez como usuario del servicio y ARIEL ORLAN CHALA 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° P1715MMRSA100393AA el cual registra una lectura acumulada de **934 m³**. **Medidor funcionando bien.**

Así las cosas, y con relación a los consumos facturados, para los periodos desde Octubre de 2024 hasta Julio de 2025 al no tener registro la lectura, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que **NO HAY ACCESO AL PUNTO DE MEDICIÓN – MEDIDOR CON REJA**, se procedió a generar facturación por concepto de Promedio de **10 m³, 10 m³, 10 m³, 8 m³, 11 m³, 9 m³, 10 m³, 10 m³ y 10 m³**, para estos periodos, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo evidenciado en las lecturas del predio durante los Periodos relacionados, en el cual no fué posible leer lo registrado por el equipo de medida según la observación registrada en nuestro sistema de información, se establece la diferencia en lo facturado durante estos periodos, entonces se afirma que a la diferencia existente entre la última lectura del periodo de **Septiembre de 2024** y la encontrada en **Julio de 2025**, lo que nos da por **265 m³**, de los que se facturaron **88 m³** por promedio en los periodos con imposibilidad de lectura, dejando **177 m³** pendientes por facturar, de lo cual, en el periodo de Septiembre de 2025, nuevamente con imposibilidad de lectura se factura un promedio de **10 m³** mas **116 m³** de los acumulados para un total de **126 m³**, que fue lo registrado por el equipo de medida, dejando pendientes **51 m³** pendientes por facturar.

Es de aclarar que, **el usuario es responsable de propiciar las condiciones necesarias para el acceso del equipo técnico al equipo de medida, garantizando con ello un adecuado y correcto registro de las lecturas del consumo del predio.**

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 749606** por la Empresa, respecto al período de **SEPTIEMBRE de 2025 ES CORRECTO**, y no será modificado, por lo cual, **NO** se procederá por parte de este Departamento a reliquidar o modificar los consumos del Periodo reclamado, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida más el consumo por lectura acumulada, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JESUS ORLANDO RIVERA identificado con C.C. No. 6243368 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 JESUS ORLANDO RIVERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 787 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: JESUS ORLANDO RIVERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 749606 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 23 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. 274092-52 de 23 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALBA ROCIO QUITERO TABARES** 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	274092-52
Fecha Resolución	23 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	5 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ALBA ROCIO QUITERO TABARES
Matrícula No	19643047
Dirección para Notificación	CRA 36 # 87-15 TORRE 2 APTO 206SAN JOAQUIN

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5622755

Resolución No. 274092-52

DE: 23 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274092 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 ROCIO QUITERO TABARES identificado con C.C. No. 24944994, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274092 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19643047 Ciclo: 11 ubicada en:CRA 36 # 87-15 TORRE 2 APTO 206 SIDERAL GALAXIA RESIDENCIAL, Barrio SAN JOAQUIN en los periodos facturados 2025-5,2025-6,2025-7,2025-8,2025-9.

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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó el señor Luis Fernando Hernández como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° H23VA866254 el cual registra una lectura acumulada de **2 m³**.

Medidores trocados favor grabar así:

Matricula 19643047 el medidor H23VA866255 lectura 2.

Matricula 19643048 el medidor H23VA866254 lectura 61.

Siendo así las cosas, se establece que los predios relacionados uno con ocupación y el reclamante sin uso del servicio, por lo cual, se estableció que el medidor del predio se encontraba trocado con el medidor del **Apartamento 207**, por lo tanto, se reportó como realmente se encuentran los medidores para ser ajustados en el sistema de información comercial así:

- **MATRÍCULA 19643047** le corresponde el **MEDIDOR** H23VA866255 **con** lectura **2 m³**.
- **MATRÍCULA 19643048** le corresponde el **MEDIDOR** H23VA866254 **con** lectura **61 m³**.

Por lo tanto, mediante la solicitud **No. 5640604** del 23 de Octubre de 2025, se solicita al Grupo de CPNT- Departamento de Medición, para realizar la grabación correcta del número de los medidores a las dos matrículas, como se encuentran en el terreno.

Igualmente, se comisiona al Grupo de Facturación, mediante la solicitud **No. 5640609** del 23 de Octubre de 2025, para que efectúe actualización de las lecturas para el próximo período de facturación, teniendo en cuenta que las lecturas actuales y las grabe correctamente, para evitar cobros indebidos.

En consecuencia, se procede a MODIFICAR el consumo facturado en los períodos de **MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO y SEPTIEMBRE de 2025**, que fué lo registrado por el equipo de medida correspondiente, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-210243** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-5	411	0	1	0	2155	-2155
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-6	411	1	9	2801	25208	-22407
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-6	411	0	0	-4	0	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	411	0	10	0	21548	-21548
AJUSTE A LA DECENA	2025-6	411	0	0	-4	0	-4
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-7	411	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-8	411	0	0	-3	0	-3
	2025-9	411	0	0	-2	0	-2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-9	411	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-5	411	0	1	0	2801	-2801
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	411	0	14	0	31080	-31080
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-6	411	1	9	2155	19394	-17239
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	411	0	10	0	28009	-28009
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-7	411	0	9	0	19394	-19394
AJUSTE A LA DECENA	2025-7	411	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-7	411	0	9	0	25208	-25208
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	411	0	14	0	40386	-40386

Cabe anotar que, el cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor

la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por ALBA ROCIO QUITERO

TABARES identificado con C.C. No. 24944994 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 ROCIO QUITERO TABARES enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 36 # 87-15 TORRE 2 APTO 206 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 ROCIO QUITERO TABARES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19643047 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 23 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. 274087-52 de 23 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **KIOLKUIN MIGUEL LOAIZA GOMEZ** 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	274087-52
Fecha Resolución	23 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	5 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	KIOLKUIN MIGUEL LOAIZA GOMEZ
Matrícula No	81067
Dirección para Notificación	CL 10 # 10- 23COROCITO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 274087-52

DE: 23 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274087 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 el señor KIOLKUIN MIGUEL LOAIZA GOMEZ identificado con N.I.T. No. 18502621, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274087 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 81067 Ciclo: 1 ubicada en:CL 10 # 10- 23 , Barrio COROCITO 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, análisis y liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **AGOSTO DE 2025** el predio de matrícula **N° 81067** presentaba edad 73 de facturación (número de facturas sin cancelar 2 generadoras del corte para predios de uso residencial.) por valor de \$8.929.340, mediante la factura No. 58739459, con fecha límite de pago el **20 de Agosto del 2025**.

Se observa que el usuario realizó una financiación el día 20 de Agosto de 2025 en donde realizó un abono de \$1.500.000, una vez que realizó el pago, es decir que eliminó la causa que dio origen al corte, se generó la orden de reconexión del servicio, siendo entonces **PROCEDENTE**, la reliquidación por el valor de la reconexión por presentarse inconsistencia en las fechas de corte y reconexión en el sistema comercial.

Así las cosas, éste departamento encuentra **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor MIGUEL LOAIZA GOMEZ, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión en el periodo de Septiembre de 2025, serán objeto de reliquidación.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-65481** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2025-9	484	0	0	0	65481	-65481

FUNDAMENTOS LEGALES

FUNDAMENTO LEGAL DEL COBRO

•Artículos 96, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994

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

incurran.

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por KIOLKUIN MIGUEL LOAIZA GOMEZ identificado con N.I.T. No. 18502621 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) KIOLKUIN MIGUEL LOAIZA GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación: CL 10 # 10- 23 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: KIOLKUIN MIGUEL LOAIZA GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 81067 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 23 DE OCTUBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274241-52 de 23 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ELENA TEJADA** 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	274241-52
Fecha Resolución	23 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	5 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ELENA TEJADA
Matrícula No	19641769
Dirección para Notificación	CRA 14 # 164 - 40 TORRE 1 APTO 2007GALICIA

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5629605

Resolución No. 274241-52

DE: 23 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274241 de 17 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 17 DE OCTUBRE DE 2025 la señora ELENA TEJADA identificado con C.C. No. 42897169, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274241 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19641769 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CRA 14 # 164 - 40 TORRE 1 APTO 2007 CONJUNTO RESIDENCIAL VILLA PALMA PH, Barrio GALICIA 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 22 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó el(la) señor(a) Karl Earnhart 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° H23VA859572 el cual registra una lectura acumulada de 116 m3. Con observación: "**Se revisó 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 18 m3, avanzó de 85 a 103 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, numeral 2º: el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo “que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso. La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ELENA TEJADA identificado con C.C. No. 42897169 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) ELENA TEJADA enviando citación a Dirección de Notificación; CRA 14 # 164 - 40 TORRE 1 APTO 2007 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: ELENA TEJADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19641769 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.aquasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

ARTICULO 50. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 23 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. 274235-52 de 23 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **AMPARO GALVIS** 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	274235-52
Fecha Resolución	23 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	5 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	AMPARO GALVIS
Matrícula No	997494
Dirección para Notificación	CR 4 # 13- 19 APTO 502PARQUE LA LIBERTAD

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5629601

Resolución No. 274235-52

DE: 23 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274235 de 17 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 17 DE OCTUBRE DE 2025 la señora AMPARO GALVIS identificado con C.C. No. 41911113, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274235 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 997494 Ciclo: 2 ubicada en:CR 4 # 13- 19 APTO 502 , Barrio PARQUE LA LIBERTAD en los periodos facturados de JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE 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 22 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó la señora Amparo Galvis como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1815MMRSA109017AA el cual registra una lectura acumulada de 370 m3. Con observacion: **"Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor registra consumo bien, se encuentra que en este predio el apto 502 y el apto 402 que tiene matrícula 144295, dirección Cr4 # 13 - 19, están conectados sus redes hidraulicas internas y por tanto cuando se abre una llave de cualquiera de los dos apartamentos, este consumo lo registran los dos medidores, la llave del medidor del apartamento 502, P1515MMRSA 109017 está cerrada y por tanto es el medidor del apartamento 402, H22VA 048083, quien está supliendo el servicio de ambos apartamentos los cuales están desocupados".**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2025 facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: REVISAR MEDIDOR, y en la visita técnica, se verificó el estado del medidor y se reportó la lectura actual del medidor y se encontró registrando 370 m3 predio con bajo 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 JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2025 es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se re liquida cobrando los 5 Y 0 m3 que avanzó el medidor en estos periodos.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-285748** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	486	1	12	2885	34617	-31732
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-7	486	0	0	-3	-4	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	486	2	13	5769	37501	-31732
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	486	1	12	2220	26640	-24420
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-7	486	0	12	0	25858	-25858
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-6	486	0	11	0	23703	-23703
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-8	486	0	0	-3	-4	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	486	2	13	4440	28860	-24420
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-10	486	0	0	-2	-4	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	486	0	12	0	25858	-25858
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	486	0	12	0	33611	-33611
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-7	486	0	12	0	33611	-33611
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-6	486	0	11	0	30810	-30810
AJUSTE A LA DECENA	2025-6	486	0	0	0	-2	2

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por AMPARO GALVIS identificado con C.C. No. 41911113 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) AMPARO GALVIS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 13- 19 APTO 502 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: AMPARO GALVIS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 997494 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 23 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. 274228-52 de 23 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JESUS MARIA CORRALES** 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	274228-52
Fecha Resolución	23 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	5 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JESUS MARIA CORRALES
Matrícula No	1515154
Dirección para Notificación	CL 20 # 5- 23 A.COMUNPLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5627133

Resolución No. 274228-52

DE: 23 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274228 de 17 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 17 DE OCTUBRE DE 2025 el señor JESUS MARIA CORRALES identificado con C.C. No. 10109211, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 274228 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1515154 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 20 # 5- 23 A.COMUN , Barrio PLAZA DE BOLIVAR en el periodo facturado 2025-10.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 1515154, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Octubre	38 m3	30 m3	30 m3	30 m3	Cobro por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **21 de octubre de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario, **FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ** , “**Existe fuga por el agua stop del sanitario, se recomendó el arreglo, medidor N. H25VA358032, lectura actual N. 50 m3**”. Se desvirtuó error del lector.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. 1515154, por la Empresa, respecto al período de **octubre de 2025, ES CORRECTO**, por presentarse en el predio **fuga externa en sanitario por agua stop**, que está generando incremento en consumo, por lo cual, no será objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JESUS MARIA CORRALES identificado con C.C. No. 10109211 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JESUS MARIA CORRALES enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 20 # 5-23 A.COMUN 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: JESUS MARIA CORRALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1515154 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 23 DE OCTUBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274258-52 de 23 DE OCTUBRE DE 2025.

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

Resolución No	274258-52
Fecha Resolución	23 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	5 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	OLIVERIO CASTAÑO
Matrícula No	1169523
Dirección para Notificación	MZ 46 CS 22VILLA DEL PRADO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5630563

Resolución No. 274258-52

DE: 23 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274258 de 20 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 20 DE OCTUBRE DE 2025 el señor OLIVERIO CASTAÑO identificado con C.C. No. 401176, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274258 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1169523 Ciclo: 5 ubicada en: MZ 46 CS 22 , Barrio VILLA DEL PRADO en los periodos facturados 2025-9,2025-10.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 22 DE OCTUBRE DE 2025 realizada por, 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° P1715MMRSA110144AA el cual registra una lectura acumulada de 692 m3. "Se llama al teléfono del usuario, el cual no contesta, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y, este no registra".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1169523**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Octubre	680 m3	680 m3	0 m3	7 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Septiembre	680 m3	680 m3	0 m3	7 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. P1715MMRSA110144AA, el cual registra una lectura acumulada de 692 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **septiembre y octubre de 2025**, el lector reportó en el sistema la novedad de "**REVISAR MEDIDOR**", razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a

7 m³, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **septiembre y octubre de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio está desocupado, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mentionado** al consumo por diferencia de lectura el medidor avanza (680 m³ a 692 m³) registro 12 m³ por ende, se reliquida septiembre y octubre de 2025 a 6 m³ a cada uno.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1169523**, por la Empresa, respecto al periodo de **septiembre y octubre de 2025**, **serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-10204** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	421	6	7	13320	15540	-2220
AJUSTE A LA DECENA	2025-9	421	0	0	0	-2	2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-9	421	0	0	-1	-2	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	421	6	7	17308	20193	-2885
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	421	6	7	17308	20193	-2885
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	421	6	7	13320	15540	-2220
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-10	421	0	0	-1	-4	3

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 periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por OLIVERIO CASTAÑO identificado con C.C. No. 401176 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) OLIVERIO CASTAÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 46 CS 22 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: OLIVERIO CASTAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1169523 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 23 DE OCTUBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274336-52 de 23 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FELIPE CARMONA GALVIS** 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	274336-52
Fecha Resolución	23 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	5 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	FELIPE CARMONA GALVIS
Matrícula No	866434
Dirección para Notificación	dianitacardona@hotmail.comCENTRO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5634582

Resolución No. 274336-52

DE: 23 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274336 de 21 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 21 DE OCTUBRE DE 2025 el señor FELIPE CARMONA GALVIS identificado con C.C. No. 1088254180, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274336 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 866434 Ciclo: 1 ubicada en: CL 16 # 8- 41 LC 5 , Barrio CENTRO en el periodo facturado 2025-10.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 23 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó el señor Felipe Carmona como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° 0715MMCEL71926AA el cual registra una lectura acumulada de 103 m3. Se visitó predio, local unificado con el local 4, no hay en local 5 ninguna unidad hidráulica, ni sanitaria la tubería está taponada en el interior por tanto este medidor 71926, no se utiliza, el local 4 es el tiene un sanitario y un lavamanos para los dos locales 4 y 5, local 4 matrícula 866426, medidor P1915MMRAL 124934AA, lectura".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **866434**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Octubre	103 m3	103 m3	0 m3	2 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Septiembre	103 m3	103 m3	0 m3	2 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Agosto	103 m3	103 m3	0 m3	1 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. 0715MMCEL71926AA, el cual registra una lectura acumulada de 103 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **agosto, septiembre y octubre de 2025**, el lector reportó en el sistema la novedad de “**REVISAR MEDIDOR**”, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **1 m3 y 2 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **septiembre y octubre de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio está desocupado, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mentionado** al consumo por diferencia de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **866434**, por la Empresa, respecto al periodo de **agosto, septiembre y octubre de 2025**, **serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-40263** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-10	421	0	0	0	-2	2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-10	421	0	0	0	-3	3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	421	0	2	0	5769	-5769
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	421	0	2	0	5769	-5769
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	421	0	2	0	4440	-4440
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	421	0	1	0	2155	-2155
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-8	421	0	0	-3	0	-3
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-8	421	0	1	0	1265	-1265
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	421	0	1	0	2801	-2801
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-9	421	0	2	0	3387	-3387
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-10	421	0	2	0	2606	-2606
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-10	421	0	2	0	3387	-3387
AJUSTE A LA DECENA	2025-9	421	0	0	0	-2	2

CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	421	0	2	0	4440	-4440
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-8	421	0	1	0	1644	-1644
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-9	421	0	2	0	2606	-2606
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-9	421	0	0	0	-3	3

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por FELIPE CARMONA GALVIS identificado con C.C. No. 1088254180 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) FELIPE CARMONA GALVIS enviando citación a Correo Electrónico: dianitacardona@hotmail.com haciendo entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: FELIPE CARMONA GALVIS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 866434 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 23 DE OCTUBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274306-52 de 23 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GUSTAVO VASQUEZ NIETO** 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	274306-52
Fecha Resolución	23 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	5 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	GUSTAVO VASQUEZ NIETO
Matrícula No	1214642
Dirección para Notificación	CR 7 # 26- 30LAGO URIBE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5634303

Resolución No. 274306-52

DE: 23 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274306 de 21 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 21 DE OCTUBRE DE 2025 el señor GUSTAVO VASQUEZ NIETO identificado con C.C. No. 10069321, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274306 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1214642 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 7 # 26- 30 , Barrio LAGO URIBE en el periodo facturado 2025-10.

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 22 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó el señor Gustavo Vasquez como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL119218AA el cual registra una lectura acumulada de 1635 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor no registra consumo con llaves cerradas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1214642**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Octubre	1620 m3	1581 m3	39 m3	39 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **OCTUBRE 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 **39 m3, avanzó de (1581 m3 a 1620 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas

de Pereira en el periodo de **OCTUBRE DE 2025, ES CORRECTO** y no será objeto de modificación por parte de este departamento, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por GUSTAVO VASQUEZ NIETO identificado con C.C. No. 10069321 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) GUSTAVO VASQUEZ NIETO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 # 26- 30 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: GUSTAVO VASQUEZ NIETO la cancelación de las sumas pendientes

por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1214642 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 23 DE OCTUBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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