



Fecha 28 Abril 2023
Hora 07:37 AM
Funcionario Armando Rodríguez
Radicado 28067754
No. Folios (4) Folios



Santiago de Cali, abril.....2023

Señor
**GERENTE UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIOS DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADO**
Cali.

Ref. Derecho de Petición, art. 23 C.P.C.

Cordial Saludo.

En representación de los propietarios de los apartamentos del CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE LA RIOJA, ubicado en la Cl. 13 A #85-C-27 Barrio El Ingenio 1 nos permitimos elevar la petición que más adelante formularemos teniendo en cuenta los siguientes

HECHOS:

- 1.-Se ha recibido en nuestro Conjunto, el 3 de marzo del 2023, el boletín informativo –pagaré- en la que se comunica, que los medidores, deben ser cambiados por uno **más avanzado tecnológicamente, ya que el actual genera altos niveles de subregistros que finalmente se traducen en pérdidas de agua**, (comillas y negrillas propias)
- 2.- En ningún momento se ha realizado al Conjunto una visita técnica en la cual se llegue a la conclusión que dichos medidores deben ser reemplazados.
- 3.-Se hace alusión en el comunicado a la Ley 142/94 art. 144, a la cual nos acogemos pues la misma estipula que ".....No será obligación del suscriptor o cliente cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada :pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción de la Empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico, ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos...."
- 4.- Como la norma lo indica, nunca hemos sido informados que los medidores estén funcionando mal; no se ha practicado ninguna visita al Conjunto para hacer revisión de ellos y determinar en forma adecuada los consumos; tampoco se nos ha informado y justificado que los que se exigen cambiar sean los más adecuados.
- 5.- También se manifiesta en la comunicación que el valor del medidor es de \$268.264 pesos con un incremento por calibración de \$19.713 pesos y un costo de

mano de obra de \$50.059 pesos. Cuál calibración, si el mismo comunicado dice que "el cambio de medidor por desarrollo tecnológico, no exige que sea sometido a pruebas de Laboratorio. Y por qué hay que pagar un extra por Instalación, ¿si las Empresas lo venden?, se supone que ya está calibrado y sus operarios son quienes lo instalan.

6.- Como tenemos muchos interrogantes que no han sido solucionados por las empresas pues en una forma coercitiva y dictatorial se anuncia que, de no aceptarse el cambio, se "suspenderá el servicio...", nos permitimos informarles que ya se elevó la queja ante la Superintendencia de Servicios públicos.

PETICION

Teniendo en cuenta los hechos narrados anteriormente y amparados en el derecho fundamental de petición nos permitimos solicitar a ustedes se abstengan de efectuar el cambio de los medidores en esta unidad hasta que la Superintendencia de servicios Públicos se pronuncie al respecto y se siga el debido proceso.

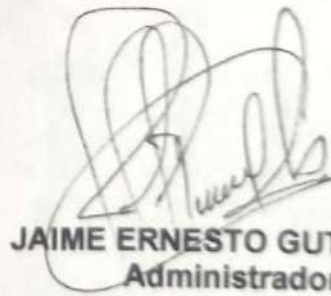
NOTIFICACIONES

Recibiremos notificación, en la calle 13 A # 85C-27 Conjunto Residencial Torres de
la Rioja Cali.

Atentamente,



KEWY SARSOSA PROWESK
CONSEJO DE ADMINISTRACION
Presidente



JAIME ERNESTO GUTIERREZ B.
Administrador
Representante Legal

220.10.2/281002

Señor (a):

VEEDURIAS CIUDADANAS MULTIPROPOSITO COLOMBIA

Correo Electrónico: <vesomcol@gmail.com>

La ciudad

Asunto: **ACUSE RECIBO A DERECHO DE PETICIÓN**
Comisión No: 281002

Cordial Saludo,

Esta agencia del Ministerio Público en cumplimiento de sus funciones de control y en atención al Derecho de Petición, presentado por usted el día dieciséis (16) de octubre de 2024 ante la Personería Distrital de Santiago de Cali, le informa que la Dirección Operativa para la Participación Ciudadanía y Protección del Interés Público ha recibido su petición dirigida ante la Secretaria de Seguridad y Justicia Cali, la cual se encuentra relacionado como lo expone en su petición con:

“...Hemos recibido quejas en ésta veeduría, acerca de que en El Barrio Ingenio 1, en horas de la noche, entre 10 pm y 2 a.m., recurrentemente circulan motos a gran velocidad, sin silenciador, que tienen azotada la tranquilidad del sector.

Se refieren en especial a las carreras 83 y 86 y en las vías internas por toda la Calle 13 A entre Cras 83 y 86 al igual sobre la Cra 85 C (por cierto, donde está ubicado el hogar geriátrico “Los Abuelos”) entre las calles 13 A y 14. ... “

Es importante precisar que se remitió por competencia a la Secretaria de Seguridad y Justicia, solicitando tome las medidas necesarias para dar respuesta a su petición de fondo en el término legal.

De acuerdo a lo anterior, se le informa que su petición ha sido asignada a la doctora Ana Ruth Toro, como Personera delegado del Distrito quien realizará las actuaciones y/o gestiones necesarias para atender sus requerimientos como representante de la Personería Distrital de Santiago de Cali, en busca de dar respuesta de fondo a su petición y en asuntos del resorte de nuestras competencias.

Se le informa que los requerimientos que realiza la Personería Distrital ante las Dependencias, no siempre configuran resultado positivo a las pretensiones del ciudadano, nuestra obligación como Ente de Control consiste en garantizarle al ciudadano que las Dependencias den una respuesta de fondo al Derecho de Petición.

Por consiguiente, para la Personería Distrital de Santiago de Cali, es muy grato atender todas sus solicitudes y requerimientos, reiterándole la disposición de acompañarlo en el momento que usted lo requiera.

Atentamente,



ANA RUTH TORO TERRANOVA

Personera Delegada de la Dirección Operativa de Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público

Proyectó y Elaboró: Ana Toro– Personero Delegada



20252200295781

Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No.: *20252200295781*

Fecha: 29-08-2025

Rad padre: 20252450195842

220.10.2.195842

Señor

RAUL H. LIBREROS TRIANA

Correo Electrónico: roymath749@gmail.com

Cali, Valle del Cauca

ASUNTO: NOTIFICACIÓN SEGUNDA PRORROGA
SEGUIMIENTO DERECHO DE PETICIÓN
Comisión Rad. No. 195842

Esta agencia del Ministerio Público en cumplimiento de sus funciones de control y en atención a la copia del Derecho de Petición presentado por usted y del cual recibimos copia el día 10 de julio de 2025, le informa que la petición identificada como Comisión No. 195842, ha generado la ampliación en los términos de respuesta, teniendo en cuenta que la entidad involucrada en el asunto, en este caso EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI-EMCALI, no ha brindado respuesta de fondo a su solicitud, motivo por el cual continuaremos con su respectivo seguimiento.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, se hace necesario contar con un plazo adicional, para concluir el proceso de atención a la citada petición, en concordancia con lo establecido en el párrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011. Por lo tanto, la Dirección Operativa para la Participación Ciudadana y Defensa del interés público le informa que, dadas las circunstancias de carácter excepcional, se requiere un término (10) días hábiles más para brindar y comunicar una respuesta de fondo a su requerimiento.

Para su conocimiento, el nuevo término de vencimiento es el día 11/09/2025.

Atentamente,

LUIS FELIPE CAMPO SAAVEDRA

Personero Delegado COUMNA 10 – Participación Ciudadana

Proyectó y Elaboró: Esther Montealegre Olarte - Contratista

Revisó y Aprobó: Luis Felipe Campo – Personero Delegado, Participación Ciudadana

Copia: Juan Jesús Calderón – Director Operativo para la Participación Ciudadana

Copia: Juan Carlos Rojas – Personero Auxilia



/personeriacali



/personeriacali



@personeriacali



@personeriadistritaldesanti1037



Distrito Santiago de Cali, Julio 7 del 2025.
Consecutivo No. 340-037123-2025

Señor
RAÚL H. LIBREROS T Y OTROS.
roymath749@gmail.com
Cali

Asunto: Requerimiento 545-2025 V.U 100032772025 del 25/06/2025, Radicado
ventanilla única EMCALI EICE ESP No.100130192025.

Cordial saludo;

En atención a la solicitud trasladada por la Contraloría General de Santiago de Cali, recibida vía correo electrónico el día 26 de junio del 2025 y remitida a la Subgerencia de Gestión Comercial UENA de Acueducto y Alcantarillado en la misma fecha, en el cual se observa que el escrito está dirigido a la señora AMELIA ZULUAGA CALERO Administradora y Representante Legal Unidad residencial Torres De la Rioja, donde indica: *"el supuesto cambio masivo de medidores en nuestra unidad residencial, (y que usted le argumenta a varios copropietarios, para desinformarlos y permitir; sin el acompañamiento de los mismos, que funcionarios del acueducto de EmCali ingresen a la unidad residencial, para con coerción y amenazas de corte del servicio, adelantar, sin justificación alguna; lo citado en el Asunto), Con este álbum fotográfico le demostramos a la ADMINISTRACION , que no es cierto que se estén cambiando masivamente los medidores de agua ; en el caso de la Torre A. Sólo se han cambiado dos y la estadística que tengo; es que ese cambio se hizo hace varios meses. Fotos de hoy 20.06.25. Tomadas entre las 12:59 P.M. y a la 1:04 P.M. en los cuartos de contadores, del piso 1 al 8, Lo que usted más bien debe hacer ; señora Administradora (cuyo cargo la compromete y obliga), es preocuparse por respaldar las decisiones responsables de los copropietarios, defender sus intereses y no tomar decisiones inconsultas , que favorecen los intereses de terceros; en este caso a Emcali , permitiendo su ingreso y haciendo acompañamientos a las visitas de esos funcionarios como si usted viviese aquí y más grave aún, apoyándose para tal fin, de un empleado de la compañía de aseo que opera en nuestra copropiedad. Acción deliberada e inconsulta que es contraria a la ley de servicios públicos domiciliarios y a los derechos de los usuarios, Incurrir usted así en extralimitación de funciones y suplantación de identidad, pues el que debe estar presente en las visitas, acorde a la ley; es el dueño del predio o su delegado".* Al respecto le manifestamos lo siguiente:



Distrito Santiago de Cali, Julio 7 del 2025.
Consecutivo No. 340-037123-2025

En el escrito radicado por el señor Raúl H. Libreros T. ante la Contraloría General de la Nación, se evidencia su inconformidad con las decisiones que la Administradora está tomando en la Unidad Residencial Torres de la Rioja, Es preciso aclarar que el objeto de nuestra entidad está enfocado en la prestación de servicios públicos, y no en intervenir, dirimir ni cuestionar conflictos de carácter personal, familiar o entre terceros (arrendatarios, coarrendatarios, arrendadores o propietarios), que surjan como consecuencia de relaciones contractuales o extracontractuales, aun cuando estas se enmarquen bajo la figura de suscriptores del servicio.

En consecuencia, las obligaciones pendientes de pago a favor de la Empresa gozan de solidaridad entre las partes involucradas, y cualquier controversia al respecto deberá ser resuelta ante la justicia ordinaria.

Por lo tanto, si así lo considera pertinente, puede iniciar la acción correspondiente ante la jurisdicción competente, toda vez que se evidencia un conflicto entre terceros en el cual EMCALI EICE ESP no tiene competencia para intervenir o resolver.

VERIFICACIÓN Y RESPUESTA DE EMCALI EICE ESP.

Es importante comunicar que EMCALI EICE ESP, en cumplimiento de sus políticas internas y en el marco de la normatividad vigente, tiene la responsabilidad de garantizar la prestación adecuada y continua de los servicios públicos esenciales a toda la comunidad.

En este sentido, y con el objetivo de asegurar la calidad y precisión en la medición del consumo de agua, la empresa ha implementado los mecanismos necesarios para llevar a cabo la actualización de los elementos de medición del servicio de acueducto, esto como parte del avance y/o desarrollo tecnológico a nivel general. Actualmente, se cuenta con medidores que, debido a su obsolescencia metrológica, se encuentran por fuera de la normatividad vigente, por lo cual requieren ser reemplazados.

Para llevar a cabo este proceso, EMCALI EICE ESP realiza la verificación de los contratos y las fechas de instalación de los medidores de acueducto. Esta revisión tiene como objetivo identificar aquellos elementos de medición que hayan cumplido 10 años o más desde su instalación, y que por tanto cumplen con los criterios establecidos para ser objeto de notificación por avance y/o desarrollo tecnológico. ✓



Distrito Santiago de Cali, Julio 7 del 2025.
Consecutivo No. 340-037123-2025

Teniendo presente lo anterior, se realizó la verificación de la base de datos correspondiente a la Unidad Residencial Torres de la Rioja, identificando que dicha unidad está conformada por un total de 53 medidores parciales, de los cuales solo 9 predios han sido intervenidos hasta la fecha, ya que estaban detenidos en el registro, como se muestra a continuación.

CONTRATO	DIRECCIÓN	SERIE MEDIDOR	FECHA CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO
967759	CL 13 A 85 C-27 BL A APTO 402	H23VA_770947	29/04/2024	MEDIDOR DETENIDO
961932	CL 13 A 85 C-27 BL B APTO 702	H23VA_770946	29/04/2024	MEDIDOR DETENIDO
961934	CL 13 85 C-27 BL B APTO 703	H24VA_198513	11/07/2024	MEDIDOR DETENIDO
961921	CL 13 85 C-27 BL B APTO 502	H23VA_770934	26/04/2024	MEDIDOR DETENIDO
961925	CL 13 85 C-27 BL B APTO 601	WL2024S_58475	2/04/2025	MEDIDOR DETENIDO
961936	CL 13 A 85 C-27 BL B APTO 801	WL2024S_58466	2/04/2025	MEDIDOR DETENIDO
961902	CL 13 A 85 C-27 BL B APTO 204	2018S_74791	22/11/2018	MEDIDOR DETENIDO
967767	CL 13 A 85 C-27 BL A APTO 602	2019S_204975	16/03/2021	MEDIDOR DETENIDO
961937	CL 13 A 85 C-27 BL A APTO 602	2019S_171519	25/05/2021	MEDIDOR DETENIDO

En análisis del predio identificado con el contrato 967758, propiedad del señor RAÚL HERNANDO LIBREROS TRIANA, ubicado en la Calle 13 A 85 C – 27 BL A Apto 401 se encuentra el medidor con serial 07 _43711 instalado el 8 de junio de 2007 (18 años).

A la fecha EMCALI EICE ESP no ha realizado notificación por desarrollo y/o avance tecnológico, es importante aclarar que la Unidad Residencial Torres de la Rioja, tiene 44 medidores instalados desde el año 2007 (hace 18 años), con lo cual, dicha unidad será incluida para el cambio de medidor por desarrollo y/o avance, previa notificación.

Se le informa que el cambio por avance y/o desarrollo tecnológico (Acueducto) está sujeto al Contrato de Condiciones Uniformes del servicio de Acueducto, la ley 142 de 1994, el concepto No. 532 de 2017, el concepto No. 588 de 2018 y la circular 006 del 2 de mayo de 2007, expedidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.



Distrito Santiago de Cali, Julio 7 del 2025.
Consecutivo No. 340-037123-2025

EMCALI EICE ESP a través de la Unidad Estratégica de Acueducto y Alcantarillado, está adelantando el cambio masivo de medidores por avance y/o desarrollo tecnológico a nivel general (1, 2, 3, 4, 5 y 6), de acuerdo a lo establecido en la ley 142 de 1994 en su artículo 144 de los medidores individuales. *"No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.* (Subrayado fuera de texto).

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, establece:

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" (subrayado fuera de texto).

De igual manera, cabe mencionar que los medidores retirados en terreno por avance tecnológico, no requieren que sean llevados al laboratorio para su revisión, tal como lo determina el Concepto de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -OJ-2018-588, donde ha indicado que:

"Conforme a lo anterior se puede colegir que el cambio de medidor por avance tecnológico no será necesario verificar si el medidor actualmente instalado funciona de forma correcta o no, razón por lo cual el usuario estará obligado a realizar el cambio, siempre que la necesidad de cambio tecnológico este plenamente justificada." So pena de que la empresa lo realice a su costa.

A propósito, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios expidió el concepto No. 532 de 2017, en el cual se consigna que:

"El cambio de medidor por desarrollo tecnológico no exige que el actual instrumento de medida sea sometido a pruebas de laboratorio."



Distrito Santiago de Cali, Julio 7 del 2025.
Consecutivo No. 340-037123-2025

Un prestador puede exigir el cambio de un medidor cuando quiera que (i) existan avances tecnológicos que justifiquen tal decisión, o (ii) cuando el equipo actualmente instalado no funcione correctamente. Dado lo anterior, cuando el cambio del medidor se da por un avance de la técnica, no se requiere verificar si el equipo actualmente instalado funciona o no, pues lo que se busca garantizar no es el funcionamiento del medidor, sino su mayor exactitud.

El cambio de un medidor debe ser una medida justificada en un real avance tecnológico que garantice de una mejor manera el derecho deber a la medición, o en una situación que impida la medición real por el mal funcionamiento del medidor que se encuentre instalado en el domicilio del usuario.

Bajo tal perspectiva, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 9.1 de la Ley 142 de 1994, "Los usuarios de servicios públicos domiciliarios tienen derecho a 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 respectiva, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o a las categorías de los municipios establecida por la Ley".

De otro lado, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en la circular 006 del 2 de mayo de 2007 señaló el debido proceso, indicando que:

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

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



Distrito Santiago de Cali, Julio 7 del 2025.
Consecutivo No. 340-037123-2025

Es importante tener presente lo dispuesto en la CLÁUSULA 12 del Contrato de Condiciones Uniformes para el servicio de Acueducto-. OBLIGACIONES DEL SUScriptor Y/O USUARIO:

6. *“Instalar el medidor atendiendo las condiciones técnicas establecidas por el prestador o permitir la instalación del mismo”.*

21. *“Tomar las acciones necesarias para reparar el medidor o reemplazarlo, a satisfacción de EMCALI, 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”.*

Ahora, usted cuenta con 30 días contados a partir de la información suministrada en su momento, para que adquiera un medidor en el mercado y lo presente en el laboratorio de medidores ubicado en la Calle 13 No. 18 A – 10 Barrio Guayaquil en la ciudad de Cali, presentando la factura original de compra del medidor y copia del recibo de servicios públicos del predio donde se efectuara el cambio, esto con el fin de realizar la calibración del medidor y de resultar conforme se procederá con la instalación, (también se le sugirió un medidor de Velocidad chorro único R315H – 160V Q3 2.5 m3/h), el cual debe cumplir con todas las características técnicas establecidas por EMCALI EICE ESP, si en ese tiempo no lo presenta, la empresa queda facultada para proceder con el cambio del medidor a través del agente colaborador.

Con lo anterior se le informa que, una vez surtido el debido proceso, usted no permite el cambio del medidor, se procederá con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes Causal de suspensión del servicio: *“Impedir a los funcionarios autorizados por EMCALI EICE ESP y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o lectura de contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos...”*

De igual forma, el agente colaborador a través de la factura de EMCALI EICE ESP ofrece facilidad de pago a los usuarios y/o suscritores del servicio, quienes pueden diferir hasta en 36 cuotas el valor del elemento de medición, según el estrato y una garantía de tres (3) años en caso de llegar a frenarse o por desperfectos de fabricación, no cubre hurto ni vandalismo, entre otros.



Distrito Santiago de Cali, Julio 7 del 2025.
Consecutivo No. 340-037123-2025

Esta respuesta se emite de plano, por ser de carácter informativo.

Reiteramos nuestro compromiso con la calidad en la prestación del servicio y quedamos atentos a cualquier inquietud que pueda surgir. Le recordamos que, en caso de requerir alguna solicitud, este debe ser tramitado por medio de nuestros canales autorizados: Línea de Atención 177, atención personalizada en nuestros puntos de atención Cali's, y canales virtuales a través de nuestra página web.

Cualquier inquietud o aclaración al respecto, con gusto la atenderemos.

Cordialmente,

CARLOS ALBERTO SARASTI GUERRERO
Subgerente de Gestión Comercial Unidad Estratégica
de Negocio de Acueducto y Alcantarillado

Proyectó y elaboró: Paola Andrea Alegría Guzmán - Contratista P.A.
Aprobado por: Carlos Alberto Sarasti Guerrero - Subgerente.

Bogotá D.C.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RADICACION: 23-129607- -1	FECHA: 2023-03-28 13:40:31
DEPENDENCIA: 72 G.ATENCIUDADANO	EVENTO: 0 SINEVENTO
TRAMITE: 317 DP-PETICION	FOLIOS: 1
ACTUACION: 440 RESPUESTA	

72

Señores

SOBERANIA CIUDADANA

impuestosjustos57@gmail.com

Asunto:	Radicación:	23-129607- -1
	Trámite:	317
	Evento:	0
	Actuación:	440
	Folios:	1

Respetados Señores:

Reciban un cordial saludo de la Superintendencia de Industria y Comercio. Mediante la presente acusamos recibo de su comunicación, radicada bajo el número indicado en referencia y de asunto: “**EMCALI EICE ESP...**”.

Sobre el particular nos permitimos indicarle que, de conformidad con las atribuciones conferidas por mandato legal a la Superintendencia de Industria y Comercio, en especial por el **Decreto 4886 de 2011**, corresponde a esta entidad, entre otras funciones: velar por el cumplimiento de las normas sobre protección del consumidor, de acuerdo con lo establecido en la **Ley 1480 de 2011 -Estatuto del Consumidor-**, dar cumplimiento a las disposiciones relativas a la calidad, la idoneidad y las garantías de productos y/o servicios adquiridos o contratados bajo una relación de consumo; las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios y la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores; así como a la protección de la competencia y prácticas comerciales restrictivas; de igual forma administrar el Sistema Nacional de la Propiedad Industrial y tramitar y decidir los asuntos relacionados con la misma.

Teniendo en cuenta lo anterior les informamos que el correo electrónico contactenos@sic.gov.co es el correo institucional de la Superintendencia de Industria y Comercio, evidenciándose que, en la página principal de **EMCALI**, figuran los datos de esta Entidad, dada la vigilancia que ejerce esta Superintendencia sobre **EMCALI** según las funciones establecidas en el Decreto 4886 de 2011 ya señalado.

RADICACION: 23-129607- -1 FECHA: 2023-03-28 13:40:31

En tal sentido, dado que la presente no se acopla a lo establecido en la normativa antes descrita, la correspondencia debe remitirse al correo que **EMCALI** tenga para efectos de notificación e información. En todo caso, si la presente se relaciona con trámites en curso esta Superintendencia, agradecemos nos aclare el radicado para la correspondiente gestión

Si requiere información adicional, puede comunicarse directamente con nuestro contact center en Bogotá (601)5920400 o línea gratuita nacional 018000-910165 de lunes a sábado 7:00h a 19:00h. Adicionalmente, tenemos a disposición los puntos de atención a nivel nacional, para información más detallada consulte en el siguiente enlace la dirección y horarios: <https://www.sic.gov.co/ubicacion-geografica>

También puede contactarnos de manera gratuita a través de los demás canales de atención al ciudadano que encontrará en el enlace: <https://www.sic.gov.co/atención-al-ciudadano/canales-de-atención> y de manera alternativa puede acceder directamente al chat por medio del link: <https://frontos.outsourcing.com.co:8216/>

Le agradecemos por darnos la oportunidad de atenderle. Cualquier petición, queja, reclamo o felicitación, la puede presentar a través de la página web <https://www.sic.gov.co/> ubicando el banner en la parte superior de la página principal, la pestaña “atención y servicios a la ciudadanía”, opción “Presente su PQRFS” o ingresando a través del siguiente enlace: <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/PQRSF2/>

Atentamente,

MAYERLY RAMÍREZ DÍAZ
COORDINADORA GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Elaboró: Gabriela Rincón Guzmán
Revisó: Gina Ibeth Martín
Aprobó: Mayerly Ramírez Díaz

RADICACION: 23-129607- -1 FECHA: 2023-03-28 13:40:31

Solicitud urgente.

Santiago de Cali, 9 de Julio 2025.

Señora :

AMELIA ZULUAGA CALERO

Administradora y representante legal.
U. R. Torres De La Rioja.

Ciudad.

E.S. D.

Atento saludo.

En representación de un importante grupo de copropietarios (y al amparo de su vocería) ; de nuestra unidad residencial, encarecidamente le solicitamos que se tramite y se solicite , ante la división de acueducto de EMCALI , una reunión con copropietarios , donde se ofrezca toda la información pertinente (entre otros con un software que nos muestre las bondades de los medidores con nueva tecnología , como los que nos pretenden imponer, versus los actuales y el desempeño de los mismos , así sea con videos in situ , etc.) de tal manera que **tengamos unos usuarios informados**, como lo prescribe la ley de servicios públicos domiciliarios y el estatuto del consumidor.

Porque consideramos que el argumento para el cambio , no es solo justificar que es por adelanto tecnológico.

[Surge también la pregunta por qué la empresa - que tantas veces dice ser " patrimonio de los caleños ", cuando busca apoyo en la ciudadanía para defender la empresa - no revisa uno a uno los actuales medidores de agua y les hace mantenimiento ?]

Sólo así , podremos confiar y aceptar su cambio (en una época en que los copropietarios se han visto abocados a números gastos de diferente índole que afectan su presupuesto familiar , como cuota extra de administración , etc)

En dicha reunión se esperaría que; con paciencia y respeto, se escuchen las diferentes voces de

los usuarios de ese servicio , en nuestra copropiedad.

Que se envíe copia de esta solicitud (a la división de acueducto) , a la Personería Distrital de Santiago de Cali, de tal manera que en esa reunión , tengamos el acompañamiento de un funcionario de esa dependencia; como garante , que salvaguarde nuestros derechos como copropietarios y clientes de la citada empresa.

Atentamente.

Raúl H Libreros Triana y otros vecinos.

Apto 401 A

Miembro CdMA y Seguridad.

PD

Reunión que debe ser anunciada; con la suficiente anticipación a los propietarios, de tal manera que se tenga una buena asistencia.