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. 11531-52 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **ESPERANZA RAMIREZ GARCIA** 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	**11531-52**
Fecha Resolución	3 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ESPERANZA RAMIREZ GARCIA
Matrícula No	587691
Dirección para Notificación	CR 18 # 10- 162 BLQ 3 APTO 5 BPINARES DE SAN MARTIN

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5529667

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 25 DE AGOSTO DE 2025, el señor ESPERANZA RAMIREZ GARCIA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2025-4,2025-5,2025-6,2025-7,2025-8, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 29 DE AGOSTO DE 2025, visita que fue atendida por Esperanza Ramirez García, y en tal revisión se detectó que el medidor P1215MMCMX29447AA que pertenece al predio con matricula No 587691, tenía una lectura acumulada de 1669 m3. En la visita se reporto el estado de medidor frenado en consecuencia se ordeno proceso interno para el cambio correspodiente.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodos 2025-4,2025-5,2025-6,2025-7,2025-8 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, últimos que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelado elementos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-553756** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 587691.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1590	2025-7	414	0	14	0	27174	-27174
2501	2025-4	414	0	12	0	33611	-33611
1595	2025-5	414	0	12	0	17920	-17920
1595	2025-6	414	0	13	0	19413	-19413
1595	2025-7	414	0	14	0	20906	-20906
1595	2025-8	414	0	15	0	22400	-22400
3007	2025-5	414	0	0	-4	-2	-2
2501	2025-5	414	0	12	0	33611	-33611
1590	2025-5	414	0	12	0	23292	-23292
1590	2025-6	414	0	13	0	25233	-25233
2501	2025-7	414	0	14	0	39212	-39212
3007	2025-4	414	0	0	-4	-2	-2
2500	2025-5	414	0	12	0	25858	-25858

3007	2025-6	414	0	0	-4	0	-4
67	2025-6	414	0	0	0	-1	1
2500	2025-7	414	0	14	0	30168	-30168
2500	2025-8	414	0	15	0	32323	-32323
2501	2025-6	414	0	13	0	36412	-36412
3007	2025-7	414	0	0	-4	0	-4
1590	2025-8	414	0	15	0	29115	-29115
1590	2025-4	414	0	12	0	23292	-23292
3007	2025-8	414	0	0	-4	0	-4
67	2025-8	414	0	0	0	-5	5
2501	2025-8	414	0	15	0	42013	-42013
2500	2025-4	414	0	12	0	25858	-25858
1595	2025-4	414	0	12	0	17920	-17920
2500	2025-6	414	0	13	0	28013	-28013

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **puatcliente2560**
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. 2292-52 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **RODOLFO ROJAS** 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	**2292-52**
Fecha Resolución	3 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**ACCEDE**
Fecha del Aviso	12 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	RODOLFO ROJAS
Matrícula No	189902
Dirección para Notificación	CR 24 # 11- 49SEC LOS ALAMOS

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Pereira, 3 DE SEPTIEMBRE DE 2025

Señor (a):
RODOLFO ROJAS
CR 24 # 11- 49
Teléfono: 0

Radicación: 2292 del 29 DE AGOSTO DE 2025
Matrícula: 189902
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA*:* SR RODOLFO ROJAS CC 79345739
FECHA DE LO OCURRIDO 26/08/2025
HORAS 11:30 AM
MANIFIESTA QUE LOS FUNCIONARIOS SE LLEVARON LOS ("RACORES NUEVO ")Y LE DEJARON LOA ANTIGUOS USUARIO SOLICITO QUE POR FAVOR LOS REGRESEN LOS MAS PRONTO POSIBLE. CELULAR
DIRECCIÓN CR 24 # 11- 49 CELULAR 3102997436

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

En atención a la queja radicada el 29 DE AGOSTO DE 2025, mediante la cual solicitó, inconformidad por la no entrega de facturas en el predio, este Departamento se permite informar, se procedió a analizar el sistema de información comercial y se remitió al área de Facturación y Cartera encargada los cuales manifiestan que, se devolvieron los acoples al usuario, a continuación adjunto fotos de la devolución.

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

Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) RODOLFO ROJAS identificado con C.C. No. 79345739 por concepto de QUEJAS ADMINISTRATIVAS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) RODOLFO ROJAS enviando citación a Dirección de Notificación: CR 24 # 11- 49 haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **amgonzales**
Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22926-52 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE GUZMAN PARRA** 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	**22926-52**
Fecha Resolución Recurso	3 DE SEPTIEMBRE DE 2025
RECLAMO	272721 de 1 DE AGOSTO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	12 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JOSE GUZMAN PARRA
Identificación del Peticionario	93084013
Matrícula No.	19585327
Dirección para Notificación	CR 12 # 30 - 24 LA VICTORIA

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 22926-52

DE: 3 DE SEPTIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22926 DE 13 DE AGOSTO DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 272721 DE 25 DE JULIO DE 2025**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) JOSE GUZMAN PARRA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 93084013 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 272721-52 de 1 DE AGOSTO DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula No. 19585327 Ciclo 4, ubicada en la dirección CR 12 # 30 - 24 , Barrio LA VICTORIA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-7.

Que el recurrente por escrito presentado el día 13 DE AGOSTO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el cobro del trabajo realizado, por la cual se le cambio la acometida de alcantarillado en el predio ubicado en la CR 12 # 30 - 24 , Barrio LA VICTORIA, considera que el valor total es muy alto, la cotización que se le realizó tenia un costo aproximado de $2.700.000 y el valor total de la obra fue de $4.000.000 y la longitud de lo obra es pequeña, solicita revisar cobro realizado, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Que no obstante la etapa procesal administrativa para recurrir no permite la interposición de nuevas pretensiones, como lo es extender a otros asuntos la reposición, en la presente instancia administrativa la empresa considera pertinente efectuar las siguientes salvedades:

1. Que aras de brindar cabal respuesta a las pretensiones incoadas y dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado efectuar análisis de los argumentos de la reclamante, donde manifiesta inconformidad con el cobro realizado, en el cual se le esta liquidando una obra civil en pavimento porque fue necesario cambiar la acometida de alcantarillado del inmueble reclamante, y en la cotización informó que la obra a realizar era en calzada sin pavimentar razón por la cual, el valor estimado de la cotización ascendió a $2.701.000 valor que se aclara es aproximado porque el valor real corresponde a la ejecución del trabajo que se debe realizar y en este caso se intervino calzada pavimentada, para instalar la tuberia desde la red secundaria hasta la caja de inspección del inmueble, y la via es pavimentada en este sector. La señora MAYRA ALEJANDRA RAMOS, quien estaba autorizada para realizar la solicitud de la acometida de alcantarillado, solicitó el servicio al prestador, y que acepto la cotización que la Empresa le brindó cuando requirió el trabajo, el cual no incluyó impuestos, y se le aclaró que era un valor aproximado el cual varia de acuerdo a las condiciones técnicas del área a intervenir y al no informar que la intervención era en via pavimentada, el valor de la obra civil fue cotizada por un valor inferior. Se adjunta autorización para la sra Mayra Alejandra y la cotización del cambio de la acometida de alcantarillado, (valor aproximado el cual puede tener variaciones)

Pereira, febrero 18 de 2025

Señores:
Aguas y Aguas de Pereira.
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S. P
Pereira

REF: PODER

Cordial Saludo,

Yo, **JOSÉ DE JESÚS GUZMÁN PARRA** identificado con número de cedula de ciudadanía N° 93.084.013 de Guamo (Tolima), en calidad de Representante Legal de la empresa **ALUMFER EJE CAFETERO S.A.S** identificada bajo Nit 900.258.044-7 me permito por este medio otorgar poder especial, amplio y suficiente a **MAYRA ALEJANDRA RAMOS PÉREZ** identificada con cédula N° 1.026.570.021 de Bogotá, para que en mi nombre realice el trámite de **solicitud acometida nueva** en el predio ubicado en: CRA 12 N°30-24 Barrio: La Victoria.

De ante mano gracias por su colaboración.

Atentamente,

José de Jesús Guzmán Parra
Representante Legal
ALUMFER EJE CAFETERO S.A.S

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS ESP
SUBGERENCIA COMERCIAL - DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE
COTIZACIÓN (VIGENCIA 2024)

Señor usuario, el costo de una conexión de Alcantarillado (Nueva, reposición total o parcial), se calcula de acuerdo con el tipo de excavación a realizar según la vía, de la acometida.

MATERIALES	VALOR	CANTIDAD	TOTAL
CAJA DE INSPECCIÓN DOMICILIARIA INCLUYE TAPA	504,818.4	1	504,818.4
ACOMETIDA ALCANTARILLADO EN ZONA VERDE	1,970,436	0	-
ACOMETIDA ALCANTARILLADO EN ZONA PAVIMENTO	3,923,868	0	-
ACOMETIDA ALCANTARILLADO EN ZONA EN ANDEN	2,907,528	0	-
ACOMETIDA ALCANTARILLADO EN CANZADA SIN PAVIMENTO	2,196,324	1	2,196,324.0
			-
TOTAL			2,701,144.4

******** NOTA IMPORTANTE********

Este valor debe entenderse como un valor aproximado, toda vez que, el valor definitivo está sujeto a los cambios que se deriven de las variaciones en el terreno a intervenir y la longitud de la obra civil.

De conformidad con lo anterior, el usuario da fe de que ha sido informado previamente de los valores aproximados del servicio requerido; en virtud de lo cual se le solicita a su nombre y firma y cédula.

Fecha:

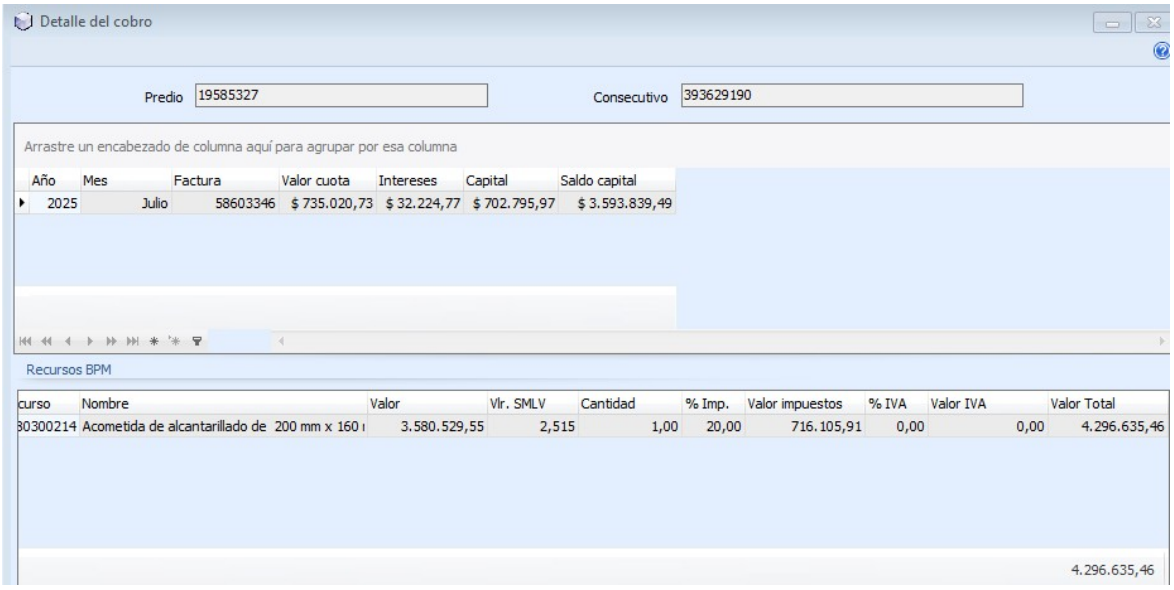
NOMBRE: ALEJANDRA RAMOS PEREZ FIRMA:

CC. 1,026,570,021

NOTA: PRECOTIZACION REALIZADA A NOMBRE DE ALEJANDRA RAMOS PEREZ, EN REPRESENTACIÓN DE ALUMFER EJE CAFETERO, PRESENTA PODER AUTENTICADO

Valores sujetos a la vigencia en la que se realice el cobro*

2. Que personal Operativo de la Empresa, realizó el cambio de la acometida de alcantarillado y fue necesario intervenir via pavimentada, por lo cual el valor de la obra civil se liquida de forma global, este item incluye ruptura y reposición de pavimento, recolección de escombros y mano de obra, no se liquida por materiales empleados para hacer la excavación y la respetiva adecuación del sitio, y la mano de obra de un plomero o un instalador y los obreros, sino de forma global en este caso se cobra de manera global una acometida de alcantarillado en via pavimentada, razón por la cual el valor total de la intervención ascendió a $4.296.635



Detalle del cobro

Predio 19585327 Consecutivo 393629190

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2025	Julio	58603346	$ 735.020,73	$ 32.224,77	$ 702.795,97	$ 3.593.839,49

Recursos BPM

curso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
30300214	Acometida de alcantarillado de 200 mm x 160	3.580.529,55	2,515	1,00	20,00	716.105,91	0,00	0,00	4.296.635,46

4.296.635,46

Se adjunta la **OT N. 4955581**, con que se atendió el cambio de acometida de alcantarillado en el predio, con recibido a satisfacción.

4

	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P SUBGERENCIA DE OPERACIONES CONEXIONES NUEVAS O REPOSICIÓN TOTAL DE ALCANTARILLADO	ORDEN DE TRABAJO N. DE ORDEN: 4955581 IMPRESO EL: 24/02/2025 2:14:06 p. m. IMPRESO POR: CDGALLEGO

PAVIMENTO

303 - CAMBIO DE ACOMETIDA

INFORMACIÓN DEL USUARIO			DATOS DEL MEDIDOR	
DIRECCIÓN: CR 12 # 30 - 24 LA VICTORIA		TELÉFONO:	NUMERO:	
DIRECCIÓN DE AYUDA:			MARCA:	
USUARIO:		MATRICULA: 19585327	LECTURA:	
FECHA DE SOLICITUD: 18/02/2025 12:06:47 p. m.	FECHA ATENDIDA:	HORA: ___:___ am pm	CLASE:	
CREACIÓN SOLICITADA POR: 18-06-2025			DIÁMETRO:	TIPO:

OBSERVACIONES RADICACIÓN

TEL: 3184872317- 3128896136 EL USUARIO SOLICITA ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO VER DOC ANEXOS. - PREDIO CON CAJA DE INSPECCIÓN LISTA, POR FAVOR REALIZAR REPOSICIÓN DE LA ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO. GRACIAS.

CONEXIÓN NUEVA ACUEDUCTO COBRO A USUARIO

CONEXIONES NUEVAS E INDEPENDIZACIONES-COSTO DIRECTO

CÓDIGO	TIPO DE VÍA	SELECCIÓN
1580300213	Acometida de alcantarillado en zona verde	
1580300214	Acometida de alcantarillado de en Pavimento	X
1580300215	Acometida de alcantarillado en Andén	
1580300216	Acometida de alcantarillado en calzada sin pavimento	

ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1580300217	Acometida de alcantarillado en zona verde 200 mm x 160 mm - Para 2 casas	
1580300218	Acometida de alcantarillado de 200 mm x 160 mm en Pavimento Para 2 casas	
1580300219	Acometida de alcantarillado de 200 mm x 160 mm en Andén - Para 2 casas	
1580300220	Acometida de Acueducto de 200 mm x 160 mm en calzada sin Pavimento - Para 2 casas	

CAJA DE INSPECCIÓN

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
495	Caja De Inspección Domiciliaria, Incluye Tapa	

REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO ZONA VERDE

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1580300221	Reparación Acometida de alcantarillado en zona verde L= 2 m	
1580300222	Reparación Acometida de alcantarillado en zona verde L= 3 m	
1580300223	Reparación Acometida de alcantarillado en zona verde L= 4 m	

REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO PAVIMENTO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1580300224	Reparación Acometida de alcantarillado en Pavimento L= 2 m	
1580300225	Reparación Acometida de alcantarillado en Pavimento L= 3 m	
1580300226	Reparación Acometida de alcantarillado en Pavimento L= 4 m	

REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO ANDÉN

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1580300227	Reparación Acometida de alcantarillado en Andén L= 2 m	
1580300228	Reparación Acometida de alcantarillado en Andén L= 3 m	
1580300229	Reparación Acometida de alcantarillado en Andén L= 4 m	

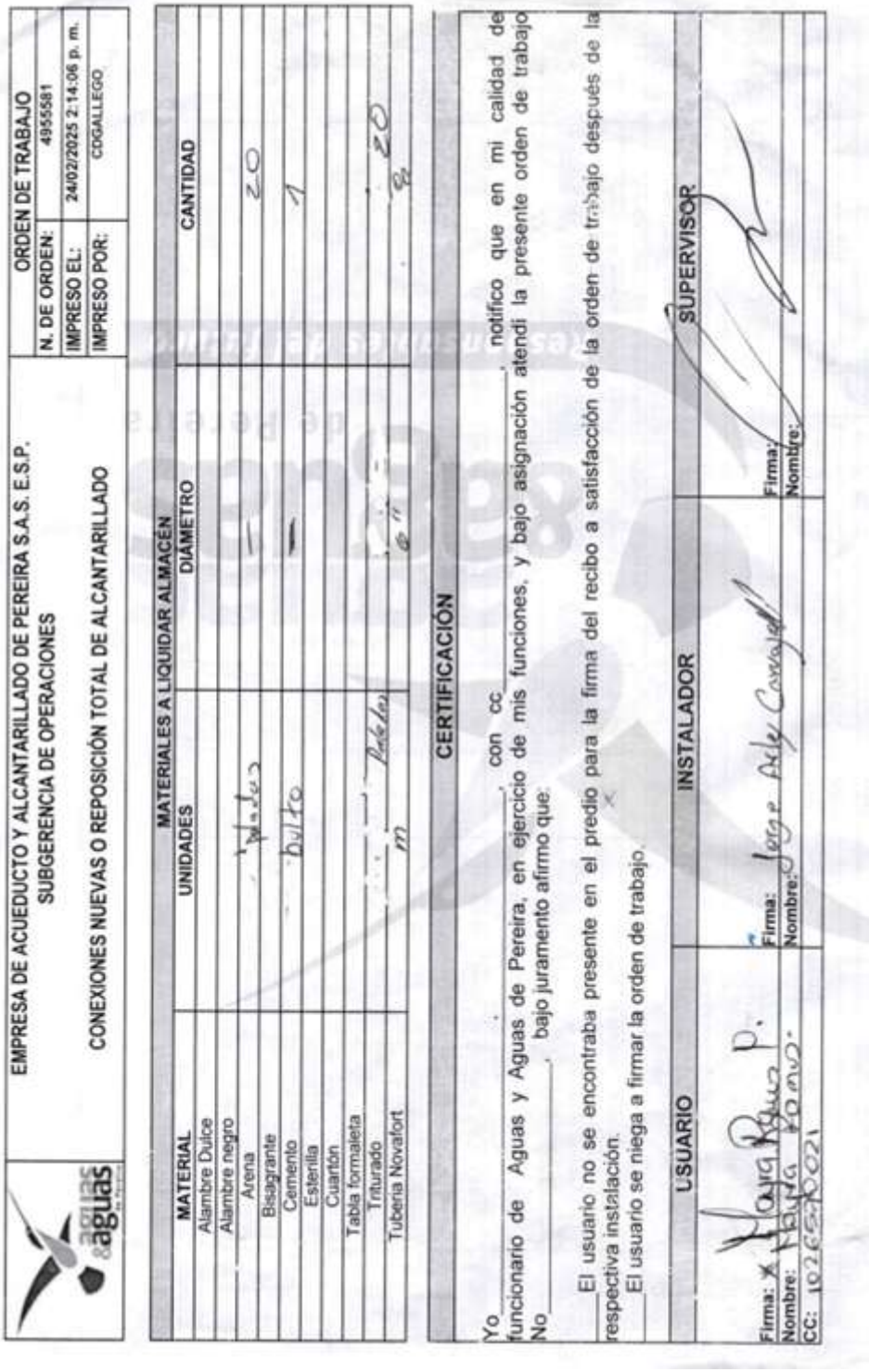
REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO CALZADA SIN PAVIMENTO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1580300230	Reparación Acometida de Acueducto en calzada sin pavimento L= 2 m	
1580300231	Reparación Acometida de Acueducto en calzada sin pavimento L= 3 m	
1580300232	Reparación Acometida de Acueducto en calzada sin pavimento L= 4 m	

REPARACIÓNES VARIAS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
200000030	Reparación Muro Lateral	
200000031	Reparación Tapa Superior	
200000032	Reparación Placa De Piso Y Emboquillado	
200000029	Demolición Y Construcción De Caja De Inspección Nueva	

OBSERVACIONES INSTALACIÓN



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.
SUBGERENCIA DE OPERACIONES

CONEXIONES NUEVAS O REPOSICIÓN TOTAL DE ALCANTARILLADO

ORDEN DE TRABAJO

N. DE ORDEN:	4955581
IMPRESO EL:	24/02/2025 2:14:06 p. m.
IMPRESO POR:	CDGALLEGO

MATERIALES A LIQUIDAR ALMACÉN

MATERIAL	UNIDADES	DIÁMETRO	CANTIDAD
Alambre Dulce			
Alambre negro			
Arena	metros		20
Bisagrante			
Cemento	bulto		1
Esterilla			
Cuartón			
Tabla formaleta			
Triturado	metro		20
Tubería Novafort	m	6"	8

CERTIFICACIÓN

Yo_____, con cc_____, notifico que en mi calidad de funcionario de Aguas y Aguas de Pereira, en ejercicio de mis funciones, y bajo asignación atendí la presente orden de trabajo No_____, bajo juramento afirmo que:

____El usuario no se encontraba presente en el predio para la firma del recibo a satisfacción de la orden de trabajo después de la respectiva instalación.

____El usuario se niega a firmar la orden de trabajo.

USUARIO	INSTALADOR	SUPERVISOR
Firma: X	Firma:	Firma:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
CC:		

3. Igualmente con ocasión del reclamo, el área de operaciones de la Empresa, revisó la orden de trabajo **4955581**, y el cobro realizado y confirmó que corresponde al trabajo ejecutado: obra civil de alcantarillado en vía pavimentada, los items liquidados son correctos.

4. La orden de trabajo No. **4955581**, fue ejecutada el 18/06/2025, la cual fue suscrita de conformidad por parte del instalador y el supervisor encargado de dar el visto bueno a la obra civil, y se cobró la ejecución de la orden de trabajo en cumplimiento de los mandatos legales, por lo tanto, la Empresa no ha violado el debido proceso, pues brindamos todas las garantias procesales, y los cobros se realizan de acuerdo a las politicas de la Empresa

establecidas en la Directiva de Gerencia N° 090 de 2024 y se le adiciona el AU del 20%.

	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA			
	Directiva N°:	090	Fecha expedición:	18 de abril de 2024
	Por medio de la cual se actualiza, unifica y modifica la Directiva número 170 del 22 de mayo de 2019, a través de la cual se fijan los valores de conexiones, materiales, actividades y servicios.			

Artículo Quinto. Conexión Alcantarillado: La conexión de alcantarillado, comprende la construcción de acometidas nuevas o su reposición total, de acuerdo al tipo de vía a intervenir, al diámetro y la longitud de la acometida, se cobrará así:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	VALOR UND EN SMMLV
1580300213	Acometida de alcantarillado en zona verde 200 mm x 160 mm	1,2631
1580300214	Acometida de alcantarillado de 200 mm x 160 mm en Pavimento	2,5153
1580300215	Acometida de alcantarillado de 200 mm x 160 mm en Andén	1,8638
1580300216	Acometida de alcantarillado de 200 mm x 160 mm en calzada sin pavimento	1,4079

Parágrafo II: A los valores anteriormente referidos, en los casos que aplique, se les incluirá el valor de la caja de inspección domiciliaria incluida la tapa, cuyo valor es:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	VALOR UND EN SMMLV
495	Caja De Inspección Domiciliaria, Incluye Tapa	0,3536

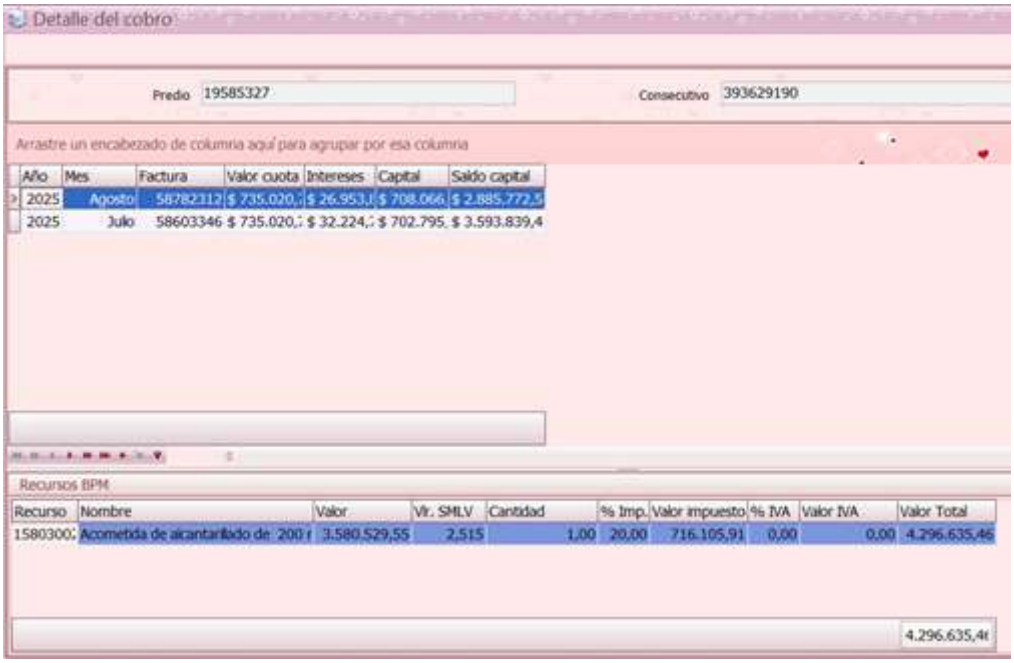
Parágrafo III: La construcción de la acometida de alcantarillado nueva o su reposición total, el suministro e instalación de la tapa y el valor de la caja de inspección domiciliaria incluida la tapa, que en conjunto conforman el servicio de conexión, están excluidos del IVA (Artículo 476 numeral 12° del Estatuto Tributario, concordante con el artículo 14.22 de la Ley 142 de 1994)

Parágrafo IV: A los valores establecidos en el presente Artículo se les liquidará un veinte por ciento (20%) más, valor regulatorio establecido en la resolución CRA 151 de 2001, por concepto de A.U. (Administración y Utilidad).

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto en los artículos 2.3.1.3.2.3.17 y 2.3.1.3.2.3.18 del DECRETO 1077 DE 2015, este Departamento considera que el cobro de la orden de trabajo por la cual el personal de la Empresa efectuó la reposición de la acometida de alcantarilladoen el inmueble con matrícula **19585327** es correcto y en consecuencia no será objeto de modificación, pues el usuario es el propietario de la acometida y debe asumir el costo total del trabajo realizado, en la cotización, se le aclaró que era un valor apróximado, el cual puede tener

modificaciones de acuerdo a la ejecución de la obra, y no se accede a modificar el cobro a obra civil en pavimento, de acuerdo a la directiva de Política de Cartera de la Empresa, el valor total se difirió en 6 cuotas mensuales, cada una por $735.020.

Por lo expuesto anteriormente, este despacho **confirma la decisión** que hoy es objeto de recursos por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios, no ordenará la modificación del valor de la obra civil de alcantarilado, facturados por otros cobros a través del cumplido No 393629190, a la matrícula **19585327**



Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de el.

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 COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA..

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:

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

públicos.

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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 JOSE GUZMAN PARRA y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE Y CONFIRMA en todas sus partes la Resolución No. 272721-52 de 1 DE AGOSTO DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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 3 DE SEPTIEMBRE DE 2025

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 273234-52 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS ALBENIS TAPASCO BUENO** 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	**273234-52**
Fecha Resolución	3 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	LUIS ALBENIS TAPASCO BUENO
Matrícula No	19589235
Dirección para Notificación	CL 78 # 36 - 32CAMPO ALEGRE

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. 5529241

Resolución No. 273234-52

DE: 3 DE SEPTIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 273234 de 26 DE AGOSTO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE AGOSTO DE 2025 el señor LUIS ALBENIS TAPASCO BUENO identificado con C.C. No. 15920505, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 273234 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19589235 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CL 78 # 36 - 32 , Barrio CAMPO ALEGRE en el periodo facturado de Agosto de 2025

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

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **2 de Septiembre del 2025**, procediendo con la revisión de las instalaciones por parte del colaborador EDWIN VELEZ TORO, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación: ***"SE LLAMA AL NÚMERO DADO Y SE INFORMA QUE HOY SE LE ATENDERÁ EL RECLAMO, SE VA AL PREDIO Y NO HAY NADIE, SE LLAMA NUEVAMENTE AL USUARIO Y DICE QUE NO ME PUEDE ATENDER QUE ESTÁ EN LA ALCALDÍA."*** Situación que no da claridad para verificar el uso del servicio de alcantarillado.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas completa, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe establecer y efectuar el cumplimiento de la

hora y el lugar establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

> *"si su reclamación requiere de visita(s) técnica(s) por parte de los representantes de la Empresa responsable del servicio en su zona, debe usted facilitar la realización de dichas visitas".*

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el cobro de alcantarillado facturados a la matrícula No. **19589235** por la Empresa, respecto a los períodos de **AGOSTO DE 2025, SON CORRECTOS**, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS ALBENIS TAPASCO BUENO identificado con C.C. No. 15920505 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) LUIS ALBENIS TAPASCO BUENO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 78 # 36 - 32 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: LUIS ALBENIS TAPASCO BUENO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19589235 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 3 DE SEPTIEMBRE 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. 273255-52 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANA LILIANA CALDERON** 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	**273255-52**
Fecha Resolución	3 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ANA LILIANA CALDERON
Matrícula No	19543270
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 102SAN 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. 5527632

Resolución No. 273255-52

DE: 3 DE SEPTIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 273255 de 27 DE AGOSTO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 DE AGOSTO DE 2025 la señora ANA LILIANA CALDERON identificado con C.C. No. 42091476, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 273255 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19543270 Ciclo: 9 ubicada en:MZ 1 CS 102 , Barrio SAN JOAQUIN en el periodo facturado 2025-8.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE AGOSTO DE 2025 en la que participó la señora Adriana Aguirre como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° M1315MMCEL041188AA el cual registra una lectura acumulada de 2332 m3. “Se observa en terreno, que el consumo de junio a julio, se cobró por promedio y este no fue descontado, por favor verificar los consumos mencionados anteriormente, se reviso instalaciones y, no existen fugas”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19543270**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	2026 m3	2003 m3	23 m3	23 m3	Cobro por diferencia. (Art. 146-Ley 142/94)
Julio	2003 m3	2003 m3	0 m3	14 m3	Cobro por diferencia. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema de información comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, con medidor N. M1315MMCEL041188AA, con lectura N.2032 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el

periodo de **julio de 2025,** el lector reportó en el sistema la novedad de "**MEDIDOR NO SE PUEDO LEER"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **14 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante el periodo **agosto de 2025** tomó lectura y el medidor avanzó (2003 m3 a 2026 m3) registrando una diferencia de 23 m3 y no se les descontó los 14 m3 ya facturados en los periodos de julio de 2025, por ende, se debe ajustar el periodo de agosto de 2025 y facturar 9 m3.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo promedio facturado a la matrícula No. **19543270,** por la Empresa, respecto al período de **agosto de 2025, será objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-61766** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-8	421	9	13	-7447	-10757	3310
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-8	421	9	13	-9680	-13982	4302
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	421	9	23	19394	49561	-30168
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-8	421	0	0	0	-2	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	421	9	23	25208	64420	-39212

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas

están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido."

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por ANA LILIANA CALDERON identificado con C.C. No. 42091476 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) ANA LILIANA CALDERON enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 102 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: ANA LILIANA CALDERON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19543270 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 3 DE SEPTIEMBRE 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. 273293-52 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JULIAN AGUIRRE OLIVARES** 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	**273293-52**
Fecha Resolución	3 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JULIAN AGUIRRE OLIVARES
Matrícula No	19628044
Dirección para Notificación	CL 153 # 22 - 40 BLQ 2 APTO 107GALICIA

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. 5529872

Resolución No. 273293-52

DE: 3 DE SEPTIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 273293 de 28 DE AGOSTO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE AGOSTO DE 2025 el señor JULIAN AGUIRRE OLIVARES identificado con C.C. No. 10032820, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 273293 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19628044 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CL 153 # 22 - 40 BLQ 2 APTO 107 CONJUNTO RESIDENCIAL NOBORI, Barrio GALICIA en el periodo facturado 2025-7.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 2 DE SEPTIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Julian Aguirre 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° A21N071746 el cual registra una lectura acumulada de 461 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor registra consumo bien, predio está desocupado hace más de 4 meses".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19628044***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	460 m3	438 m3	22 m3	22 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **JULIO DE 2025,** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **22 m3, avanzó de (438 m3 a 460 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JULIAN AGUIRRE OLIVARES identificado con C.C. No. 10032820 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) JULIAN AGUIRRE OLIVARES enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 153 # 22 - 40 BLQ 2 APTO 107 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JULIAN AGUIRRE OLIVARES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19628044 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 3 DE SEPTIEMBRE 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. 273299-52 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CLARA ORTIZ** 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	**273299-52**
Fecha Resolución	3 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	CLARA ORTIZ
Matrícula No	52159
Dirección para Notificación	CL 7 # 12- 55LOS ANDES

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5529886

Resolución No. 273299-52

DE: 3 DE SEPTIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 273299 de 28 DE AGOSTO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE AGOSTO DE 2025 la señora CLARA ORTIZ identificado con C.C. No. 30353323, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 273299 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 52159 Ciclo: 1 ubicada en:CL 7 # 12-55 BAJOS, Barrio LOS ANDES en los periodos facturados 2025-5,2025-6,2025-7,2025-4,2025-8.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 2 DE SEPTIEMBRE DE 2025 en la que participó el(la) señor(a) Clara Gladys Ortiz 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 no tiene instalado el Medidor, “Predio en demolición no hay medidor taponado”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **52159**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	577 m3	577 m3	0 m3	48 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Julio	577 m3	577 m3	0 m3	48 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Junio	577 m3	577 m3	0 m3	48 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	577 m3	577 m3	0 m3	48 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	577 m3	577 m3	0 m3	48 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del

servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto no tiene instalado el Medidor.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **abril, mayo, junio, julio y agosto 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 **48 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **abril, mayo, junio, julio y agosto 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 **mencionado** al consumo por diferencia de lectura.

Se le informa al usuario que para evitar inconvenientes en la facturación se le recomienda solicitar el retiro de la matricula o autorizar la instalación del aparato de media ya que todo predio con disponibilidad del servicio debe de tener medición.

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. **52159,** por la Empresa, respecto al período de **abril, mayo, junio, julio y agosto 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 **-1148459** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-5	407	0	0	-1	-4	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-5	407	0	48	0	103432	-103432
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-5	407	0	0	-1	0	-1
AJUSTE A LA DECENA	2025-8	407	0	0	0	-2	2
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-8	407	0	13	0	-4624	4624
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-4	407	0	13	0	-3558	3558
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-4	407	0	48	0	134443	-134443
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-5	407	0	13	0	-3558	3558
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	407	0	48	0	134443	-134443
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-5	407	0	13	0	-4624	4624

CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	407	0	48	0	103432	-103432
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-4	407	0	13	0	-4624	4624
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-5	407	0	48	0	134443	-134443
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-6	407	0	48	0	134443	-134443
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-7	407	0	13	0	-3558	3558
AJUSTE A LA DECENA	2025-7	407	0	0	0	-4	4
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-7	407	0	13	0	-4624	4624
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-8	407	0	0	-4	-3	-2
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-6	407	0	13	0	-3558	3558
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-6	407	0	48	0	103432	-103432
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-7	407	0	48	0	103432	-103432
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	407	0	48	0	103432	-103432
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-7	407	0	48	0	134443	-134443
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-8	407	0	13	0	-3558	3558
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-6	407	0	13	0	-4624	4624

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por CLARA ORTIZ identificado con C.C. No. 30353323 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) CLARA ORTIZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 7 # 12- 55 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: CLARA ORTIZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 52159 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 3 DE SEPTIEMBRE 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. 273305-52 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JHON JAIRO MUÑOZ RESTREPO** 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	**273305-52**
Fecha Resolución	3 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JHON JAIRO MUÑOZ RESTREPO
Matrícula No	19640511
Dirección para Notificación	CRA 23 N° 14 - 44 ALAMOSSEC LOS ALAMOS

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. 5529878

Resolución No. 273305-52

DE: 3 DE SEPTIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 273305 de 28 DE AGOSTO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE AGOSTO DE 2025 el (la) señor(a) JHON JAIRO MUÑOZ RESTREPO identificado con C.C. No. 10275943, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 273305 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19640511 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: MZ 12 CS 22 LC 4 , Barrio SAN FERNANDO en los periodos facturados 2025-5,2025-6,2025-7,2025-4,2025-8.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 1 DE SEPTIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Jhon Jairo Miñoz 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° H23VA791198 el cual registra una lectura acumulada de 2 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, predio está desocupado hace casi 2 años".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19640511**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	2 m3	2 m3	0 m3	0 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Julio	2 m3	1 m3	1 m3	1 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Junio	1 m3	0 m3	1 m3	1 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	0 m3	0 m3	0 m3	0 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	0 m3	0 m3	0 m3	0 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 **ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO Y AGOSTO DE 2025,** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio,

- para el periodo de abril de 2025, el equipo de medida avanzó **(0 m3 a 0 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 0 m3.
- para el periodo de mayo de 2025, el equipo de medida avanzó **(0 m3 a 0 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 0 m3.
- para el periodo de junio de 2025, el equipo de medida avanzó **(0 m3 a 1 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 1 m3.
- para el periodo de julio de 2025, el equipo de medida avanzó **(1 m3 a 2 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 1 m3.
- para el periodo de agosto de 2025, el equipo de medida avanzó **(2 m3 a 2 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 2 m3, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JHON JAIRO MUÑOZ RESTREPO identificado con C.C. No. 10275943 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) JHON JAIRO MUÑOZ RESTREPO enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 23 N° 14 - 44 ALAMOS 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: JHON JAIRO MUÑOZ RESTREPO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19640511 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 3 DE SEPTIEMBRE 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. 273308-52 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RONAL MELANO** 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	**273308-52**
Fecha Resolución	3 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	RONAL MELANO
Matrícula No	1720143
Dirección para Notificación	CL 48 # 19- 100 CS 36 CONJ.RES LA.CASTELLANAPOR AV DE LAS AMERICAS

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. 5529874

Resolución No. 273308-52

DE: 3 DE SEPTIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 273308 de 28 DE AGOSTO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE AGOSTO DE 2025 el señor RONAL MELANO identificado con C.C. No. 16468602, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 273308 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1720143 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CL 48 # 19- 100 CS 36 CONJ.RES LA.CASTELLANA , Barrio POR AV DE LAS AMERICAS en el periodo facturado 2025-8.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1720143**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	2995 m3	2958 m3	37 m3	37 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 **1 de septiembre de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario, **CARLOS ALBERTO OSORIO, "Agua stop sanitario del piso 2 se pega cuando vacean y genera fuga externa, viven 6 personas predio con cuatro baños, medidor funciona correctamente, medidor N. H25VA272257, lectura actual N. 20 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. **1720143,** por la Empresa, respecto al período de **agosto de 2025, ES CORRECTO**, por presentarse en el predio **fuga externa en sanitario,** 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, númeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por RONAL MELANO identificado con C.C. No. 16468602 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) RONAL MELANO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 48 # 19- 100 CS 36 CONJ.RES LA.CASTELLANA 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: RONAL MELANO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1720143 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 3 DE SEPTIEMBRE 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. 273374-52 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MEINER DAGUA** 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	**273374-52**
Fecha Resolución	3 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MEINER DAGUA
Matrícula No	1556885
Dirección para Notificación	MZ 11 CS 14 PS 2SEC A CIUDELA DEL CAFE

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. 5533242

Resolución No. 273374-52

DE: 3 DE SEPTIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 273374 de 1 DE SEPTIEMBRE DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE SEPTIEMBRE DE 2025 la señora MEINER DAGUA identificado con C.C. No. 42076723, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 273374 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1556885 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 11 CS 14 PS 2 , Barrio SEC A CIUDELA DEL CAFE en el periodo facturado 2025-8.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 3 DE SEPTIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Elkin López como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA49877AA el cual registra una lectura acumulada de **1724 m3.** ***Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, anexo foto del medidor y la lectura actual, viven dos personas.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Ahora bien, con relación a los consumos facturados para el periodo reclamado, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que **MEDIDOR NO SE PUEDE LEER** – **CAJA DE MEDIDOR CON ELEMENTOS,** se procedió a generar facturación por concepto de promedio de **38 m³**, tomando como base para ese cobro el promedio de acuerdo al histórico de consumos del predio, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios. Cabe anotar que, ***el usuario debe propiciar las condiciones necesarias para que el equipo técnico acceda al equipo de medida, obteniendo con ello, el adecuado y correcto registro de los consumos del predio***. Se adjunta registro fotográfico, de la imposibilidad de la toma de lectura, así:

Al revisar el histórico de lecturas se observa que durante el período objeto de reclamación ABRIL de 2025, la Empresa liquidó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, ante la imposibilidad técnica de determinar el consumo, lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 : *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario... Cuando por 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 de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. (subrayado fuera de texto)*

Ahora bien, al hacer un análisis de lo evidenciado en la lectura del predio, en el cual no fuè posible leer lo registrado por el equipo de medida, **se establece que al tomar la diferencia de la lectura del próximo periodo se realizaran los ajustes y modificaciones de ser requeridas de acuerdo al registro de lectura que se evidencie en el predio.**

Por lo tanto, **NO SE PROCEDE** a modificar el consumo facturado por promedio en el periodo de **AGOSTO de 2025**, pues se ha liquidado con fundamento en el **Artículo 146 de la Ley 142**, los **38 m³** facturados **SON CORRECTOS** y están acordes con el histórico de consumos de los últimos seis meses del 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.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MEINER DAGUA identificado con C.C. No. 42076723 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 MEINER DAGUA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 11 CS 14 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MEINER DAGUA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1556885 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 3 DE SEPTIEMBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 273377-52 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	**273377-52**
Fecha Resolución	3 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MAURICIO VALENCIA
Matrícula No	763862
Dirección para Notificación	CL 19 # 5- 48 LC 316PLAZA 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. 5533321

Resolución No. 273377-52

DE: 3 DE SEPTIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 273377 de 1 DE SEPTIEMBRE DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE SEPTIEMBRE DE 2025 el señor MAURICIO VALENCIA identificado con C.C. No. 71772287, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 273377 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 763862 Ciclo: 2 ubicada en:CL 19 # 5- 48 LC 315 , Barrio PLAZA DE BOLIVAR en los periodos facturados 2025-4,2025-5,2025-6,2025-7,2025-8

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 2 DE SEPTIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Aldemar Villanueva 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° P1515MMRSA77566AA el cual registra una lectura acumulada de **349 m3.** ***El medidor se observa safado, servicio suspendido, predio desocupado, anexo fotos.***

Ahora bien, con relación al consumo facturado, para los Periodos de **ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO y AGOSTO de 2025,** se registró **3 m³, 4 m³**, **4 m³***,* **5 m³** y **6 m³,** respectivamente, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de **MEDIDOR FRENADO***,* se procedió a generar facturación por concepto de promedio, 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 la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error en el registro de la lectura para facturar los Periodos de **ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO y AGOSTO de 2025,** ya que se debió facturar por el promedio por aforo para el predio de matrícula **Nro. 763862***,* siendo este un predio sin ocupación para estos periodos, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en los periodos reclamados.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 763862** por la Empresa, respecto a los Periodos de **ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO y AGOSTO de 2025, NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar a lo que fuè lo registrado por Diferencia de lectura, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-173037** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-4	414	0	0	-3	0	-3
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-5	414	0	4	0	6576	-6576
AJUSTE A LA DECENA	2025-6	414	0	0	-4	-3	-1
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-6	414	0	4	0	5060	-5060
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-7	414	0	0	-3	0	-3
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-8	414	0	6	0	9865	-9865
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-6	414	0	4	0	6576	-6576
AJUSTE A LA DECENA	2025-7	414	0	0	-4	-3	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-7	414	0	5	0	14004	-14004
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-4	414	0	3	0	6465	-6465
AJUSTE A LA DECENA	2025-5	414	0	0	-4	-3	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-5	414	0	4	0	11204	-11204
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-6	414	0	4	0	11204	-11204
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-7	414	0	5	0	10774	-10774
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-5	414	0	4	0	8619	-8619
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-8	414	0	6	0	7589	-7589
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-4	414	0	3	0	3795	-3795
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-7	414	0	5	0	6324	-6324
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-7	414	0	5	0	8221	-8221
AJUSTE A LA DECENA	2025-4	414	0	0	-4	-3	-1
NC CONTRIB	2025-4	414	0	3	0	4932	-4932

ALCANTARILLADO							
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	414	0	6	0	12929	-12929
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-6	414	0	4	0	8619	-8619
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-4	414	0	3	0	8403	-8403
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-5	414	0	4	0	5060	-5060
AJUSTE A LA DECENA	2025-8	414	0	0	-4	-3	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	414	0	6	0	16805	-16805

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MAURICIO VALENCIA identificado con C.C. No. 71772287 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 MAURICIO VALENCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 19 # 5- 48 LC 316 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: MAURICIO VALENCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 763862 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 3 DE SEPTIEMBRE 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. 273352-52 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CAMILA BUSTAMANTE MAYA** 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	**273352-52**
Fecha Resolución	3 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	CAMILA BUSTAMANTE MAYA
Matrícula No	1832484
Dirección para Notificación	CL 69 B # 9 B- 32 MZ 4 CS 13NACEDEROS I ETAPA

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. 5532847

Resolución No. 273352-52

DE: 3 DE SEPTIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 273352 de 1 DE SEPTIEMBRE DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE SEPTIEMBRE DE 2025 la señora CAMILA BUSTAMANTE MAYA identificado con C.C. No. 1004679535, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 273352 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1832484 Ciclo: 12 ubicada en:CL 69 B # 9 B-32 MZ 4 CS 13 URBANIZACION GILBERTO PELAEZ, Barrio NACEDEROS I ETAPA en el periodo facturado de Agosto de 2025

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 2 DE SEPTIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Camila bustamante 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° P2015MMRAL133453AA el cual registra una lectura acumulada de 347 m3. Con observacion: "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas en buen estado, medidor registra consumo bien, usuaria está fuera del país hace más de un año que no vienen".

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que durante el periodo de AGOSTO DE 2025 no se presentó diferencia de lectura del medidor, frente al periodo anterior (346 m3) pero el lector reportó en el sistema la novedad de medidor frenado, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a 22 m3, más los cargos fijos.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-62918** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI	2025-8	414	1	13	-1491	-19385	17894

ACUEDUCTO							
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-8	414	1	13	-1938	-25197	23259
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	414	1	22	2801	61620	-58819
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	414	1	22	2155	47406	-45252

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por CAMILA BUSTAMANTE MAYA identificado con C.C. No. 1004679535 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) CAMILA BUSTAMANTE MAYA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 69 B # 9 B- 32 MZ 4 CS 13 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: CAMILA BUSTAMANTE MAYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1832484 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 3 DE SEPTIEMBRE 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