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. 11751-52 de 17 DE OCTUBRE DE 2025.

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

Resolución No	**11751-52**
Fecha Resolución	17 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARTHA ELENA ALMANYA RAMIREZ
Matrícula No	19632242
Dirección para Notificación	VARIANTE CONDINA # 89 - 02 TORRE 2 APTO 1105POR 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. 5596778

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 2 DE OCTUBRE DE 2025, la señora MARTHA ELENA ALMANYA RAMIREZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2025-5,2025-6,2025-7,2025-8,2025-9, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 9 DE OCTUBRE DE 2025, y en tal revisión se detectó que el medidor A21FA707255 que pertenece al predio con matricula No 19632242, tenía una lectura acumulada de **23 m3**, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodos **2025-5,2025-6,2025-7,2025-8,2025-9,** por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-119158** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 19632242.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2025-8	414	0	4	0	8619	-8619
1590	2025-8	414	0	4	0	6576	-6576
2108	2025-9	414	0	0	0	-2	2
2500	2025-9	414	0	5	0	11100	-11100
2501	2025-5	414	0	1	0	2801	-2801
1590	2025-5	414	0	1	0	1644	-1644
1590	2025-6	414	0	2	0	3288	-3288
1590	2025-7	414	0	3	0	4932	-4932
1595	2025-8	414	0	4	0	5060	-5060
3007	2025-6	414	0	0	-4	-4	-1
1595	2025-7	414	0	3	0	3795	-3795
2501	2025-6	414	0	2	0	5602	-5602

2500	2025-7	414	0	3	0	6465	-6465
3010	2025-7	414	0	0	-3	0	-3
2501	2025-7	414	0	3	0	8403	-8403
1595	2025-9	414	0	5	0	6516	-6516
2500	2025-6	414	0	2	0	4310	-4310
1595	2025-6	414	0	2	0	2530	-2530
3007	2025-7	414	0	0	-4	-3	-1
2500	2025-5	414	0	1	0	2155	-2155
3007	2025-8	414	0	0	-4	-3	-1
2501	2025-8	414	0	4	0	11204	-11204
2501	2025-9	414	0	5	0	14424	-14424
3010	2025-5	414	0	0	-3	-3	-1
1595	2025-5	414	0	1	0	1265	-1265
1590	2025-9	414	0	5	0	8467	-8467

Atentamente,

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. 11755-52 de 17 DE OCTUBRE DE 2025.

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

Resolución No	**11755-52**
Fecha Resolución	17 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	GUILLERMO ANTONIO LOPEZ GALLEGO
Matrícula No	937086
Dirección para Notificación	CL 72 C # 25- 69RAFAEL URIBE I

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. 5600181

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 3 DE OCTUBRE DE 2025, el señor(a) GUILLERMO ANTONIO LOPEZ GALLEGO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-9, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 7 DE OCTUBRE DE 2025, visita que no fue atendida, y en tal revisión se detectó que el medidor P1715MMRSA94039AA que pertenece al predio con matricula No 937086, tenía una lectura acumulada de 842 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del periodo 2025-9 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-83459** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 937086.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
67	2025-9	414	0	0	0	-3	2
2501	2025-9	414	0	18	0	51925	-51925
2500	2025-9	414	0	18	0	39959	-39959
1095	2025-9	414	0	13	0	-3665	3665
1090	2025-9	414	0	13	0	-4763	4763
3007	2025-9	414	0	0	-4	0	-4

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. 11800-52 de 17 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA ARGENSOLA VILLADA B** 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	**11800-52**
Fecha Resolución	17 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA ARGENSOLA VILLADA B
Matrícula No	1903129
Dirección para Notificación	MZ 26 CASA 13 DANUBIO ALTOVILLA SANTANA DANUBIO

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. 5609010

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 9 DE OCTUBRE DE 2025, el señor(a) MARIA ARGENSOLA VILLADA B, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2025-5,2025-6,2025-7,2025-8,2025-9 por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 10 DE OCTUBRE DE 2025, visita que fue atendida por María Villada, y en tal revisión se detectó que el medidor 1215MMCMX30258AA que pertenece al predio con matricula No 1903129, tenía una lectura acumulada de 656 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodos 2025-5,2025-6,2025-7,2025-8,2025-9 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Adicionalmente en el reporte de visita se indica que el inmueble se encuentra demolido por lo tanto, se le sugiere al usuario que, en caso de no hacer uso del servicio, proceda con la cancelación de la matrícula con el fin de evitar cobros fijos. Para tal efecto, deberá adjuntar copia de la cédula de ciudadanía del propietario y/o apoderado, certificado de tradición vigente con una expedición no mayor a quince (15) días, la factura de agua y realizar el pago correspondiente, cuyo valor aproximado es de $26.000. Quedamos atentos a su gestión y reiteramos nuestro compromiso de brindarle un servicio oportuno y eficiente.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-46059** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 1903129.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1090	2025-5	414	0	6	0	-11629	11629
2501	2025-7	414	0	6	0	16805	-16805
2501	2025-5	414	0	6	0	16805	-16805
1095	2025-7	414	0	6	0	-8947	8947
2501	2025-8	414	0	6	0	16805	-16805
2500	2025-9	414	0	6	0	13320	-13320
67	2025-6	414	0	0	0	-3	3
3007	2025-8	414	0	0	-3	0	-3
1090	2025-8	414	0	6	0	-11629	11629
1090	2025-9	414	0	6	0	-11977	11977

1095	2025-6	414	0	6	0	-8947	8947
2500	2025-7	414	0	6	0	12929	-12929
1095	2025-8	414	0	6	0	-8947	8947
2500	2025-6	414	0	6	0	12929	-12929
2108	2025-7	414	0	0	0	-2	2
2500	2025-8	414	0	6	0	12929	-12929
2501	2025-9	414	0	6	0	17308	-17308
1095	2025-5	414	0	6	0	-8947	8947
2500	2025-5	414	0	6	0	12929	-12929
2501	2025-6	414	0	6	0	16805	-16805
1090	2025-6	414	0	6	0	-11629	11629
1090	2025-7	414	0	6	0	-11629	11629
67	2025-7	414	0	0	0	-4	4
67	2025-8	414	0	0	-4	-5	1
1095	2025-9	414	0	6	0	-9217	9217

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. 11827-52 de 17 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **FERNANDO RAMIREZ BOHORQUEZ** 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	**11827-52**
Fecha Resolución	17 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	FERNANDO RAMIREZ BOHORQUEZ
Matrícula No	19620814
Dirección para Notificación	CALLE 82 # 36 - 96 TORRE 2 APTO 405CAMPO 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

PEREIRA, 17 DE OCTUBRE DE 2025

Señor:
FERNANDO RAMIREZ BOHORQUEZ
CALLE 82 # 36 - 96 TORRE 2 APTO 405 - CAMPO ALEGRE
Teléfono: 3206102592
PEREIRA

Radicación: No. 11827 Radicado el 8 DE OCTUBRE DE 2025
Matrícula: 19620814
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO SOLICITA INFORMACION CORRESPONDIENTE AL MEDIDOR ---- CERTIFICADO DE CALIBRACION ----- Y EL TIEMPO DE GARANTIA POR ESCRITO DEL MEDIDOR

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

En atención a la petición radicada el 8 DE OCTUBRE DE 2025, mediante solicitud referente a la matricula **Nro.19620814** la Subgerencia Comercial Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas le informa que, después de corroborar en nuestro Sistema de Información Comercial y la información registrada del predio en mención, adjunta el certificado de Calibración del equipo de medida instalado en el predio, así:

Metrológica	ONAC ACREDITADO ISO/IEC 17025:2017 17-LAC-015	LABORATORIO DE MEDIDORES DE AGUA DE METROLÓGICA S.A.S. **CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN** CÓDIGO: LMA.RIT.04 F.02 VERSIÓN: 18 VIGENTE A PARTIR DE: 2025-03-11

1. Información del solicitante			Certificado de Calibración No.
Cliente	Dirección	Contacto	H25VA396300.27.25.01
Hidromed S.A. *	Calle 69 # 60 -72 *	312-650-6718 *	

2. Descripción del medidor de agua

Marca	Modelo	Referencia	Tipo de medidor	Principio de medición
Itron Metering	ALTA®	8019028	Volumétrico	Pistón Oscilante

Serie del medidor	Orden de servicio	Código de recepción	Revisión en la recepción	Fecha de recepción
H25VA396300	OS-LMA-0027-25	RCI-OS-0027-25	Apta para calibración	2025-06-14

Medidor	Año de fabricación	Caudal de referencia Q_3	Relación Q_3/Q_1	Diámetro	Resolución	Precisión	Posición	Lectura Total [m³]
Nuevo	2025	2 500 L/h	315	15 mm	0,0001 L	2	Horizontal	0

3. Resultados

Prueba	Caudal medido L/h	Vi [L]	Va [L]	Error [%]	± U [%]	Ts [°C]	Ps [kPa]	Tx [°C]	Regla de Decisión
Caudal Q_3	2 397,83	50,328	50,120	0,417	0,082	20,71	140,00	20,79	Cumple
Caudal Q_2	13,10	1,507	1,495	0,84	0,20	20,51	32,00	20,38	Cumple
Caudal Q_1	8,11	1,482	1,493	-0,74	0,17	20,39	32,00	20,29	Cumple

Gráfico

Condiciones ambientales

Temperatura Ambiente	19,72 °C ± 0,31 °C
Humedad Relativa	62,6 %HR ± 1,9 %HR
Presión Atmosférica	751,67 hPa ± 0,24 hPa

Calibrado por:

Santiago Calderon Moreno

Analista de Laboratorio

Fecha de Calibración	2025-06-17
Fecha de Emisión	2025-06-17

Método de calibración

Equipo Patrón Pistón:
El método empleado durante la calibración del medidor es el de "recolección", comparación indirecta, el cual determina su volumen, calculando sobre la base de la trayectoria de desplazamiento exacta del pistón, que a su vez suministra una misma cantidad de agua a través del medidor bajo prueba.

Equipo Patrón Medidor de Flujo Electromagnético:
El método empleado durante la calibración del medidor es el de comparación directa, el cual determina su volumen de agua que pasa a través de las mediciones, utilizando un medidor de flujo electromagnético como medidor de referencia.

Para el cálculo del error intrínseco del medidor de agua se realiza por tanda de lecturas con indicación con una cifra con salida de pulsos, los errores relativos permisibles utilizados durante la calibración corresponden a las especificadas en la NTC-ISO 4064-1: 2016, en los numerales 6.2.1 y 6.2.3.

Los ensayos de calibración son realizados bajo la norma NTC-ISO 4064-1: 2016, numerales: 6.1, 6.2.6, 6.7.3.2.3; 7.1.6 y 7.1.3.1 y la NTC-ISO 4064-2: 2016, numerales: 7.2; 7.3.2 y 10 exclusiva el 10.1.2; 10.2 y 11.2.1

Revisado y firmado por

Firmado digitalmente
Por CORREDOR FRACICA
LINA MARIA

Lina Maria Corredor

Director Técnico

Lugar de calibración:	Laboratorio de medidores de agua de Metrológica S.A.S

Nomenclatura: **Vi** = Volumen indicado del medidor | **Va** = Volumen indicado por el patrón | **Error** = Error de indicación relativo correspondiente a la magnitud de volumen | **U** = Incertidumbre expandida de medida correspondiente a la magnitud de volumen | **Ts** = Temperatura del agua en el patrón durante la prueba | **Ps** = Presión interna del medidor durante la prueba | **Tx** = Temperatura del agua a la entrada del primer medidor

4. Trazabilidad

Los patrones de medida utilizados en la calibración de este medidor, están trazados al sistema internacional de unidades (SI) y se encuentran debidamente calibrados por organismos acreditados de la red metrológica nacional y/o laboratorios que cumplan con estándares internacionales.

Magnitud	Patrón	Código	Fuente de Trazabilidad	Certificado de Calibración
Caudal Q_1 - Q_3	Pistón de prueba	LMDE.PP10	Volumen	CC-24-029-1
Volumen Q_1 - Q_3	Pistón de prueba - Escala lineal	LMDE.PP10 / LMDE.E0	Fara / RITU/TOYO	FL-42868 / 1014-2-23-HB-V-1
Caudal Q_3	Medidor de flujo electromagnético	LMDE.P1	Volumen	CC-23-243-1
Volumen Q_3	Medidor de flujo electromagnético	LMDE.P1	Volumen	CC-23-243-2
Temperatura	Simulador de temperatura PT100	LMTE.RT1 / LMTE.RT2A / LMTE.RT3A	METROLAMOR / METROLAMOR / METROLAMOR	MET-17-CC-09402 / MET-17-CC-09402 / MET-17-CC-09404
Presión	Transmisor de presión	LMPE.RP1 / LMPE.RP2A / LMPE.RP3A	METROLAMOR / METROLAMOR / METROLAMOR	MET-P-CC-12058 / MET-P-CC-11198 / MET-P-CC-12052
Temperatura Ambiente	Barómetro analógico/metro	LMTAMBE.01	METROLAMOR	MET-17-CC-09621
Humedad Relativa	Barómetro analógico/metro	LMHRE.02	METROLAMOR	MET-14-CC-21079
Presión Atmosférica	Barómetro analógico/metro	LMPA.01	CDT SAS	CERT-25-EMP-305-5427

5. Incertidumbre

La incertidumbre expandida de medición declarada se expresa como la incertidumbre de medición estándar multiplicada por el factor de cobertura k = 2, de modo que la probabilidad de cobertura corresponde a aproximadamente el 95%.

6. Observaciones

1. Este certificado expresa fielmente el resultado de las mediciones realizadas, por lo tanto no podrá ser reproducido total o parcialmente excepto a previa autorización escrita del Laboratorio de Calibración de Medidores de Agua de Metrológica S.A.S.
2. Los resultados contenidos en el presente certificado se refieren al momento y condiciones en que se realizaron las mediciones del item calibrado. El laboratorio que lo emite no se hace responsable por los perjuicios que puedan derivarse del uso inadecuado de los datos suministrados en el presente certificado.
3. El usuario es responsable de la calibración de sus medidores a un intervalo de tiempo apropiado.
4. La incertidumbre reportada en los resultados del medidor bajo calibración, es producto de una incertidumbre estándar típica asociada al modelo de este medidor.
5. Los resultados obtenidos durante la calibración solo aplican al medidor tal como se recibió.
6. El certificado de calibración sin firmas, con tachaduras o enmendaduras no tienen validez.
7. Se aplica regla de decisión "Conservadora" por solicitud del cliente, con un nivel de riesgo menor o igual a 2,5% basada en la norma JCGM 106:2012 Numerales 8.3.2
8. Metrológica S.A.S. no se hace responsable por la información contenida en el presente certificado que haya sido suministrada directamente por el cliente (*)

Bucaramanga - Parque Industrial, Zona Franca Internacional, Bodega 11 A, Cota Cundinamarca, Colombia | e-mail: info@metrologica.co | PBX (57-1) 630 77 20 | Página web: www.metrologica.co

*---------- FIN DEL CERTIFICADO ----------

De igual forma, se informa en referencia a la garantía, que esta es de **4 años a partir de su**

instalación, lo que, se emitió por escrito en la carta de socialización enviada al predio, enunciando en el item 2, así:

2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la hab dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con u aproximado de $ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restriccione compañía).

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el señor FERNANDO RAMIREZ BOHORQUEZ, identificado con C.C. No 79547614 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor FERNANDO RAMIREZ BOHORQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación: CALLE 82 # 36 - 96 TORRE 2 APTO 405 - CAMPO ALEGRE haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 17 DE OCTUBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23046-52 de 17 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA MAGNOLIA ALARCON** 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	**23046-52**
Fecha Resolución Recurso	17 DE OCTUBRE DE 2025
RECLAMO	273582 de 23 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**CONFIRMA**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA MAGNOLIA ALARCON
Identificación del Peticionario	42120476
Matrícula No.	620351
Dirección para Notificación	CR 7 # 17- 66 A.COMUN 00 CENTRO

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. 23046-52

DE: 17 DE OCTUBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23046 DE 26 DE SEPTIEMBRE DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 273582 DE 15 DE SEPTIEMBRE DE 2025**

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

CONSIDERANDO:

Que la señora MARIA MAGNOLIA ALARCON, identificada con cédula de ciudadanía No. 42120476 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 273582-52 de 23 DE SEPTIEMBRE DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 620351 Ciclo 2, ubicada en la dirección CR 7 # 17- 66 A.COMUN 00 , Barrio CENTRO en los periodos facturados 2025-9,2025-5,2025-6,2025-7,2025-8.

Que el recurrente por escrito presentado el día 26 DE SEPTIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión USUARIA INCONFORME CON EL COBRO DE LAS FACTURAS DE MAYO - JUNIO - JULIO - AGOSTO Y SEPTIEMBRE, SOLICITA QUE REALICEN REVISION DE MADRE E HIJAS, DEBIDO A QUE EL CONSUMO SE ENCUENTRA MUY ELEVADO, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho analizar la respuesta emitida mediante acto administrativo N° 273582-52 de 23 DE SEPTIEMBRE DE 2025, la cual fue declarada NO PROCEDENTE, porque se facturó el consumo en el período de MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2025, de acuerdo al registro del medidor, y en la visita técnica realizada con ocasión de la reclamación, el día 18 de Septiembre de 2025, se verificó el estado del macro medidor **J14JE000296P** y se verificó la lectura, el cual registraba una lectura acumulada de 31491 m3, instalaciones hidráulicas del A.C del EDIFICIO COLONIAL P.H, acometida y el macromedidor se observaron en buen estado, sin fugas.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el periodo de mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2025 una vez aplicado el descontar y repartir efectivamente ha facturado el consumo registrado en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."*

Períodos 2025	Consumo mama	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado	Observación

Septiembre	249 m3	175 m3	74 m3	74 m3	Cobro Por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Agosto	220 m3	156 m3	64 m3	64 m3	Cobro Por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Julio	203 m3	142 m3	61 m3	61 m3	Cobro Por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Junio	193 m3	132 m3	61 m3	61 m3	Cobro Por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	185 m3	128 m3	57 m3	57 m3	Cobro Por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, entendiéndose que las revisiones técnicas practicadas por el Departamento de Servicio al Cliente, en las que se consignan hechos verificados, constituyen por si solas un medio de prueba orientados a esclarecer las dudas generadas y por ende al convencimiento del funcionario encargado de adoptar la decisión final.

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

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

Se relaciona el consumo facturado a las matriculas hijas, en donde no se observan anomalías, se recomienda el cambio de equipo de medida por avance tecnológico a R-315 de las matriculas hijas:

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

CICLO 2 **MES** 9 **AÑO** 2025 octubre 17, 2025

TOTALIZADORA **Consumos**

Matricula	Direccion		Lectura	Facturas	Lectu		Observacion	Medidor hoy	ClaseMedidor
620331	CR 7 # 17- 66 A.COMUN 00, CENTRO		74	74	31393	0	SIN OBSERVACION	3143E000296P	C
TOTAL TOTALIZADORA	1	74	74	Diferencia Lect Totalizador			249		

HIJA **Consumos**

Matricula	Direccion		Lectura	Facturas	Lectu		Observacion	Medidor hoy	ClaseMedidor
600668	CR 7 # 17- 66 PS 15, CENTRO		10	10	780	0	SIN OBSERVACION	P191SMMRSA114452AA	R160
600676	CR 7 # 17- 66 PS 14, CENTRO		4	4	842	0	SIN OBSERVACION	C19LA013966	R160
600692	CR 7 # 17- 66 PS 12, CENTRO		12	12	1341	0	SIN OBSERVACION	P161SMMRSA89575AA	R160
600700	CR 7 # 17- 66 PS 11, CENTRO		27	27	2902	0	SIN OBSERVACION	P141SMMRSA54914AA	R160
600718	CR 7 # 17- 66 PS 10, CENTRO		24	24	1631	0	SIN OBSERVACION	P171SMMRSA102795AA	R160
600726	CR 7 # 17- 66 PS 9, CENTRO		14	14	780	0	SIN OBSERVACION	P191SMMRAL123374AA	R160
600742	CR 7 # 17- 66 PS 7, CENTRO		4	4	47	0	SIN OBSERVACION	H23VA851150	R160
600759	CR 7 # 17- 66 PS 6, CENTRO		12	12	1679	0	SIN OBSERVACION	P141SMMRSA54911AA	R160
600767	CR 7 # 17- 66 PS 5, CENTRO		47	47	2199	0	SIN OBSERVACION	C19LA013965	R160
600775	CR 7 # 17- 66 PS 4, CENTRO		17	17	1510	0	SIN OBSERVACION	P161SMMRSA89675AA	R160
600809	CL 18 # 6- 63 PS 3 DF 301, CENTRO		2	2	19	0	SIN OBSERVACION	H23VA848168	R160
19622651	CR 7 # 17 - 66 APTO 9 B, CENTRO, CR 7 # 17 - 66 APTO 9 B		2	2	330	0	SIN OBSERVACION	P191SMMRAL118697AA	R160
600734	CR 7 # 17- 66 PS 8, CENTRO		0	0	1317	80	PREDIO DESOCUPADO NO SE P	C17LA120604AA	R160
600684	CR 7 # 17- 66 PS 13, CENTRO		0	0	2617	37	BAJO CONSUMO	AP51S9MMCAF32501AA	C
TOTAL HIJA	14	175	175	Diferencia Lect Totalizador			175		

En consecuencia, este Departamento **confirma la decisión inicial** y el consumo facturado en el período de **Mayo, Junio, Julio, Agosto Y Septiembre de 2025** no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, las instalaciones del A.C se encuentra en perfecto estado y las instalaciones hidráulicas no presentan fugas. Igualmente es pertinente aclarar que el incremento no constituyó desviación significativa del consumo, pues no supero el 65% del promedio, como lo establece la Resolución CRA 151 de 2001, por lo tanto, el consumo de este períodos no ha dado lugar a revisión previa. Quedando así resuelto el recurso de reposición.

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, pues el consumo no se liquida con base en el nivel de ocupantes, sino de acuerdo al consumo registrado en el equipo de medida.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con

instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

PARAMETROS DE DESVIACION SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO - RESOLUCION

CRA 151 de 2.001.

TITULO I CAPITULO III ARTICULO 1.3.20.06, señalando que se entenderá por desviaciones significativas, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos , si la facturación es bimensual, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

-El (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a (40m3).

-El (65%) para usuarios con un promedios de consumo menor a (40m3).

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 MARIA MAGNOLIA ALARCON y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 273582-52 de 23 DE SEPTIEMBRE DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Ordenar al usuario efectuar el pago de las facturas dejadas de cancelar en caso de que no las hubiese pagado, teniendo en cuenta que la empresa no accedió a su pretensión.

ARTICULO TERCERO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión a la señora MARIA MAGNOLIA ALARCON, haciéndose entrega de una copia del acto administrativo. En caso de que no sea posible la notificación personal de esta resolución, se procederá a la notificación por aviso, conforme del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTICULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra esta no procede Recurso alguno quedando por tanto agotada la vía administrativa.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 17 DE OCTUBRE DE 2025

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23052-52 de 17 DE OCTUBRE DE 2025.

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

Recurso No	**23052-52**
Fecha Resolución Recurso	17 DE OCTUBRE DE 2025
RECLAMO	273739 de 25 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	YOLANDA GUTIERREZ GIRALDO
Identificación del Peticionario	24955613
Matrícula No.	792309
Dirección para Notificación	CR 23 # 14- 44 TORRE 2 APTO 404 LOS ANGELES

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. 23052-52

DE: 17 DE OCTUBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23052 DE 29 DE SEPTIEMBRE DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 273739 DE 22 DE SEPTIEMBRE DE 2025**

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

CONSIDERANDO:

Que la señora YOLANDA GUTIERREZ GIRALDO, identificada con cédula de ciudadanía No. 24955613 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 273739-52 de 25 DE SEPTIEMBRE DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 792309 Ciclo 8, ubicada en la dirección CR 23 # 14- 44 TORRE 2 APTO 404 , Barrio LOS ANGELES en el periodo facturados 2025-9.

Que el recurrente por escrito presentado el día 29 DE SEPTIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que no se encuentra de acuerdo con el cobro de 9 m3 en el periodo de facturación de Septiembre de 2025, al respecto este Departamento se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación a través de la Resolución 273739-52, en la cual se le informó lo siguiente:

> *Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 23 DE SEPTIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora YOLANDA GUTIERREZ GIRALDO como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL121582AA el cual registra una lectura acumulada de 316 m3. Con observación:* ***"Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente, viven una persona, sin novedad"***
>
> *Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de SEPTIEMBRE DE 2025 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 9 m3, avanzó de 302 a 311 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.*
>
> *En este orden de ideas se observa que la Empresa obró conforme al artículo 9 numeral 9.1 y artículo 146 de la Ley 142 de 1994, atendiendo que el consumo facturado es proporcional a la diferencia de lecturas arrojada por el medidor, siendo este el único testigo de dicho consumo, no estando la prestadora en obligación de reajustar lo facturado, o modificar dado que es el consumo demandado por el predio.*
>
> *Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la*

empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

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

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 23 de Septiembre de 2025 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 316 m3, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de SEPTIEMBRE DE 2025 y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 9 m3.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de SEPTIEMBRE DE 2025, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 3 m3.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **SEPTIEMBRE de 2025 a 3 m3**, **revocándose así la decisión inicial**, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del equipo de medida.

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-51850** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-9	470	0	0	0	-1	1
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-9	470	3	9	4615	13846	-9231
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	470	3	9	8654	25963	-17308
AJUSTE A LA DECENA	2025-9	470	0	0	-1	-4	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	470	3	9	6660	19980	-13320
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-9	470	3	9	5997	17992	-11995

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por YOLANDA GUTIERREZ GIRALDO en contra de la Resolución No. 273739-52 de 25 DE SEPTIEMBRE DE 2025, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: CREDITO a la Matrícula No. 792309 la suma de **-51850**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 17 DE OCTUBRE DE 2025

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 273931-52 de 17 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA GISELLA BURITICA VELASQUEZ** 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	**273931-52**
Fecha Resolución	17 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA GISELLA BURITICA VELASQUEZ
Matrícula No	913996
Dirección para Notificación	MZ 15 CS 16SEC-B CIUCAFE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5591232

Resolución No. 273931-52

DE: 17 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 273931 de 29 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 29 DE SEPTIEMBRE DE 2025 la señora MARIA GISELLA BURITICA VELASQUEZ identificada con C.C. No. 1004733652, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 273931 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 913996 Ciclo: 6 ubicada en:MZ 15 CS 16 , Barrio SEC-B CIUCAFE en los periodos facturados 2025-5, 2025-6, 2025-7, 2025-9,2025-8

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)

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, visita efectuada el día 30 de Septiembre de 2025 en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO " Medidores trocados favor grabar así:

MATRICULA PISO 1 -913996 MEDIDOR H23VA747428 LECTURA 38

MATRICULA PISO 2 -1846575 MEDIDOR H24VA186810 LECTURA 108

MATRICULA PISO 4- 19642265 MEDIDOR H24VA139017 LECTURA 33.

El inmueble tiene el medidor y las lecturas trocadas por lo que se remite copia al grupo de Previa a la Facturación para que actualice las lecturas y copia al grupo de Control de Perdidas no Técnicas para que modifique los medidores en cada una de estas matriculas, de la siguiente manera:

Piso 1	Matricula 913996	Medidor H23VA747428	Lectura 38
Piso 2	Matricula 1846575	Medidor H24VA186810	Lectura 108
Piso 4	Matricula 19642265	Medidor H24VA139017	Lectura 33

A la matricula 913996 se reliquidaran los consumos facturados en el periodo de Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre y Octubre de 2025, consumo por diferencia de lectura, igualmente se le informa que sólo proceden reclamaciones de los últimos 5 periodos de facturación, con fundamento en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es decir, que únicamente se puede revisar los cobros realizados desde el periodo de mayo a septiembre de 2025, se tiene en cuenta el periodo de Octubre por encontrarse facturado.

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

Por lo tanto, mediante la solicitud No. 5625186 del 17 de Octubre de 2025, el Grupo de CPNT- Medición, realizó la grabación correcta del número de los medidores a las dos matrículas, como se encuentran en el terreno.

Igualmente, se comisiona al Grupo de Facturación, mediante la solicitud No. 5625193 del 17 de Octubre de 2025 para que efectúe actualización de las lecturas para el próximo período de facturación, teniendo en cuenta las lecturas actuales y las grabe correctamente, para evitar cobros indebidos.

En consecuencia, se procede a MODIFICAR los consumos facturados en los períodos de **Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre y Octubre de 2025**, sin embargo el cobro del cargo fijo no será reliquidado, porque el inmueble cuenta con la disponibilidad permanente del servicio y su cobro es correcto.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-203999** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-5	411	3	14	6465	30168	-23703
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-5	411	0	0	0	-2	2
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-6	411	6	13	-4965	-10757	5792
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-6	411	6	13	-6453	-13982	7529
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-7	411	7	12	15084	25858	-10774
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-8	411	6	13	-4965	-10757	5792
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-9	411	0	0	-2	0	-2
AJUSTE A LA DECENA	2025-6	411	0	0	-1	-2	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-7	411	7	12	19606	33611	-14004
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-10	411	4	13	-4431	-14401	9970
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	411	4	15	11539	43271	-31732
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-7	411	0	0	0	-5	5
	2025-8	411	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	411	6	16	12929	34477	-21548
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-6	411	0	0	-3	-4	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-6	411	6	17	16805	47615	-30810
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-7	411	7	12	-7529	-12907	5378
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-8	411	0	0	-3	0	-3
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-9	411	6	13	-5115	-11082	5967
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	411	6	16	17308	46156	-28847
CONSUMO	2025-10	411	4	15	8880	33300	-24420

ACUEDUCTO							
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-5	411	3	14	8403	39212	-30810
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	411	6	16	13320	35520	-22200
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-6	411	6	17	12929	36632	-23703
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-8	411	6	13	-6453	-13982	7529
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-9	411	6	13	-6646	-14401	7754
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-10	411	4	13	-3410	-11082	7672
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-7	411	7	12	-5792	-9930	4137
AJUSTE A LA DECENA	2025-7	411	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	411	6	16	16805	44814	-28009
AJUSTE A LA DECENA	2025-9	411	0	0	0	-2	2
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-5	411	3	13	-2482	-10757	8275
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-5	411	3	13	-3227	-13982	10755
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-10	411	0	0	0	-4	4

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 MARIA GISELLA BURITICA VELASQUEZ identificado con C.C. No. 1004733652 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) MARIA GISELLA BURITICA VELASQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 15 CS 16 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA GISELLA BURITICA VELASQUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 913996 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 17 DE OCTUBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274200-52 de 17 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CONSUELO CUARTAS DE CORREA** 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	**274200-52**
Fecha Resolución	17 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	CONSUELO CUARTAS DE CORREA
Matrícula No	58198
Dirección para Notificación	CR 10 # 7- 79COROCITO

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. 5619749

Resolución No. 274200-52

DE: 17 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274200 de 15 DE OCTUBRE DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 15 DE OCTUBRE DE 2025 la señora CONSUELO CUARTAS DE CORREA identificado con C.C. No. 24942773, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274200 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 58198 Ciclo: 1 ubicada en:CR 10 # 7- 79 , Barrio COROCITO en los periodos facturados 2025-6,2025-7,2025-8,2025-9,2025-10.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 16 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó 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 no tiene instalado el Medidor. ***Se llama al teléfono de la usuaria, la cual manifiesta, que no está cerca del predio reclamante, se visita predio y se observa en terren, que se encuentra abandonado, demolido, ademas, el servicio de acueducto se encuentra suspendido.***

Ahora bien, con relación al consumo facturado, para los Periodos de **JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2025,** se registró **1 m³,** para cada periodo, 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 ya que se debió facturar por el promedio por aforo para el predio de matrícula **Nro. 58198**, siendo este un lote sin acometida, ni servicio 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. 58198** por la

Empresa, respecto a los Periodos **JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE y OCTUBRE 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 **-21897** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-6	421	0	1	0	2155	-2155
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-9	421	0	1	0	-282	282
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	421	0	1	0	2220	-2220
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-10	421	0	1	0	-366	366
AJUSTE A LA DECENA	2025-6	421	0	0	0	-2	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-6	421	0	1	0	2801	-2801
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-7	421	0	1	0	-356	356
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-6	421	0	1	0	-274	274
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-6	421	0	1	0	-356	356
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-7	421	0	0	-5	-3	-2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-10	421	0	0	0	-4	4
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-8	421	0	1	0	-274	274
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-10	421	0	1	0	-282	282
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-6	421	0	0	-2	0	-2
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-8	421	0	1	0	-356	356
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	421	0	1	0	2801	-2801
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-9	421	0	1	0	-366	366
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-9	421	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	421	0	1	0	2885	-2885
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-7	421	0	1	0	-274	274
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-7	421	0	1	0	2155	-2155

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-7	421	0	1	0	2801	-2801
AJUSTE A LA DECENA	2025-8	421	0	0	-5	0	-5
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	421	0	1	0	2155	-2155
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	421	0	1	0	2220	-2220
AJUSTE A LA DECENA	2025-10	421	0	0	-4	-2	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	421	0	1	0	2885	-2885

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.

Por último, de no requerir el servicio, se le sugiere realizar la solicitud para el retiro definitivo de la matrícula, por lo cual, se informa que para iniciar dicho proceso, debe cumplir los siguientes requisitos:

- Autorización escrita del propietario del predio o persona autorizada, solicitando el retiro de la matrícula.
- fotocopia de la escritura o certificado de tradición con fecha de expedición máximo 15 días.
- fotocopia de la cedula de ciudadanía del propietario.
- fotocopia de la factura de servicios públicos cancelada.
- solicitar los primeros cinco (5) días hábiles de la emisión de la factura.
- Solicitar factura para cancelar el costo del retiro por **$22.610.00 IVA incluido** (todo el mundo debe cancelar).

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 CONSUELO CUARTAS DE CORREA identificado con C.C. No. 24942773 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora CONSUELO CUARTAS DE CORREA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 # 7- 79 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: CONSUELO CUARTAS DE CORREA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 58198 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 17 DE OCTUBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274209-52 de 17 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CLEMENCIA VALLEJO** 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	**274209-52**
Fecha Resolución	17 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	CLEMENCIA VALLEJO
Matrícula No	833301
Dirección para Notificación	CR 15 # 10 B- 35 APTO 501LOS ALPES

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5622152

Resolución No. 274209-52

DE: 17 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274209 de 16 DE OCTUBRE DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 16 DE OCTUBRE DE 2025 la señora CLEMENCIA VALLEJO identificado con C.C. No. 24922211, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 274209 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 833301 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 15 # 10 B-35 APTO 501 , Barrio LOS ALPES en los periodos facturados 2025-9,2025-10.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó la señora Clemencia Vallejo como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H23VA747011 el cual registra una lectura acumulada de **153 m3*. Existe bomba de sanitario mala, se recomendó el arreglo***. Situación que evidencia la causal del incremento en el consumo de los periodos reclamados.

Ahora bien, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2025**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y a la fuga externa porque ***EXISTE BOMBA DE SANITARIO MALA,*** en el Periodo de Septiembre presentó una diferencia de **10 m^3**, avanzó de **118 m^3 a 128 m^3**, en el Periodo de Octubre presentó una diferencia de **19 m^3**, avanzó de **128 m^3 a 147 m^3**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y en el equipo de medida.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en los periodos de **SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2025**, **SON CORRECTOS** y **NO** serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario, actuando de conformidad a la **Ley 142 de 1994.**

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por CLEMENCIA VALLEJO identificado con C.C. No. 24922211 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora CLEMENCIA VALLEJO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 10 B-35 APTO 501 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: CLEMENCIA VALLEJO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 833301 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 17 DE OCTUBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274207-52 de 17 DE OCTUBRE DE 2025.

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

Resolución No	**274207-52**
Fecha Resolución	17 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	LEONEL GRAJALES GALLO
Matrícula No	1678713
Dirección para Notificación	CR 11 # 6- 58BERLIN

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5623442

Resolución No. 274207-52

DE: 17 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274207 de 16 DE OCTUBRE DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 16 DE OCTUBRE DE 2025 el señor LEONEL GRAJALES GALLO identificado con C.C. No. 4474043, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 274207 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1678713 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 11 # 6- 58 , Barrio BERLIN en el periodo facturado 2025-10.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó el señor Leonel Grajales como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA356672 el cual registra una lectura acumulada de 21 m3. "Se reviso instalaciones y, no existen fugas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1678713**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	**Lectura actual**	**Lectura anterior**	**Diferencia**	**Consumo Facturado**	**Observación**
Octubre	18 m3	6 m3	12 m3	12 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **OCTUBRE DE 2025,** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **12 m3, avanzó de (6 m3 a 18 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, 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 LEONEL GRAJALES GALLO identificado con C.C. No. 4474043 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) LEONEL GRAJALES GALLO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 6-58 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LEONEL GRAJALES GALLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1678713 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 17 DE OCTUBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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