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. 23053-52 de 20 DE OCTUBRE DE 2025.

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

Recurso No	**23053-52**
Fecha Resolución Recurso	20 DE OCTUBRE DE 2025
RECLAMO	273639 de 23 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	29 DE OCTUBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE OCTUBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	LUISA FERNANDA BEDOYA
Identificación del Peticionario	1054925486
Matrícula No.	19585806
Dirección para Notificación	CL 17 BIS # 15 B - 11 PS 3 MEJIA ROBLEDO

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. 23053-52

DE: 20 DE OCTUBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23053 DE 29 DE SEPTIEMBRE DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 273639 DE 17 DE SEPTIEMBRE DE 2025**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) LUISA FERNANDA BEDOYA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1054925486 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 273639-52 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. 19585806 Ciclo 4, ubicada en la dirección CL 17 BIS # 15 B - 11 PS 3 , Barrio MEJIA ROBLEDO en el (los) periodo(s) facturados(s) 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 por el alto consumo facturado en septiembre, solicita revisar cobros, 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 efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día el 19 DE SEPTIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Luisa Fernanda Bedoya como usuario del servicio y se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA71541AA el cual registra una lectura acumulada de 1252 m3. se encontraron las instalaciones hidráulicas, la acometida y el medidor en buen estado.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19585806**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Lectura	Lectura	Diferencia	Consumo	Observación

2025	actual	anterior		Facturado	
Septiem	1246 m3	1158 m3	88 m3	140 m3	consumo por promedio r 52 m3 pendiente del peri de agosto de 2025. (Art. 146-Ley 142/94)
Agosto	1158 m3	1087 m3	71 m3	19 m3	Consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94) dejando pendiente pc facturar 52 m3.

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo en agosto de 2025, la empresa facturó de la siguiente manera:

- Para el periodo de agosto de 2025 el medidor registro 71 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 19 m3, dejando pendiente por facturar 52 m3.
- Para el periodo de septiembre de 2025 el medidor registro 88 m3 más los 52 m3 de consumo pendiente por facturar agosto de 2025, para un total facturado en septiembre de 140 m3, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2025,** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, 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 periodo de SEPTIEMBRE DE 2025 , cobrando el consumo que registró el medidor en dicho periodo equivalente a 19 m3.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período de SEPTIEMBRE DE 2025, 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.

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.

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 capitulo de retiro y cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

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."

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.”

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-617669** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajac
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	483	6	127	13320	281936	-26
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	483	6	127	17308	366361	-34

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 LUISA FERNANDA BEDOYA en contra de la Resolución No. 273639-52 de 23 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. 19585806 la suma de **-617669**. 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) LUISA FERNANDA BEDOYA , 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 20 DE OCTUBRE DE 2025

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon
Revisó: learagon

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

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. 23055-52 de 20 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RAMON BENITO ARBOLEDA HURTADO** 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	**23055-52**
Fecha Resolución Recurso	20 DE OCTUBRE DE 2025
RECLAMO	273520 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	29 DE OCTUBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE OCTUBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	RAMON BENITO ARBOLEDA HURTADO
Identificación del Peticionario	10552096
Matrícula No.	899021
Dirección para Notificación	MZ 14 CS 21 DORADO-B VILLA CONSOTA

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. 23055-52

DE: 20 DE OCTUBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23055 DE 29 DE SEPTIEMBRE DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 273520 DE 11 DE SEPTIEMBRE DE 2025**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) RAMON BENITO ARBOLEDA HURTADO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10552096 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 273520-52 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula No. 899021 Ciclo 13, ubicada en la dirección MZ 14 CS 21 , Barrio DORADO-B VILLA CONSOTA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-4, 2025-5, 2025-6, 2025-7, 2025-8.

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 por el cobro de un trabajo realizado por la Empresa, en la parte exterior del inmueble, argumenta que el trabajo no se realizó en la acometida de su predio, solicita revisar y retirar cobro, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

La Empresa se pronunciará en la segunda instancia, en los siguientes términos, a saber:

Que la entidad en cumplimiento del artículo 154 de la ley 142 de 1994 revisó integralmente el reclamo N°. **273520** así como la respuesta contenida en el acto administrativo N°. **273520-52 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2025**, concluyendo que la respuesta está ajustada a derecho, razón por la cual no es procedente efectuar modificación alguna a la misma.

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

1. Que aras de brindar cabal respuesta a las pretensiones incoadas y dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de

Colombia, se consideró ajustado efectuar análisis de los argumentos de la reclamante, donde manifiesta inconformidad con el cobro del trabajo realizado por la Empresa en la acometida de acueducto mediante orden de trabajo ***4265880***, el reclamante afirma que la Empresa, si realizó un trabajo en la parte externa del predio y por lo cual considera que no le corresponde o pudo ser para el inmueble vecino.

2. Que personal Operativo de la Empresa, realizó reparación de la acometida de acueducto en el predio con matrícula **899021, MZ 14 CS 21 Barrio DORADO-B VILLA CONSOTA,** la cual se confirmó por parte del área que ejecutó el trabajo por solicitud de la Gerencia de la Empresa, al haberse reportado la fuga en la vía publica, y era necesario reparar para evitar el desperdició de agua lo cual aumenta el IANC del prestador.

3. Considera este despacho importante aclararle al recurrente en cuanto a la responsabilidad frente a daños que se presenten en la domiciliaria de un predio, bien que se trate de la domiciliaria de acueducto. Es entendible para el prestador que en el común de nuestros usuarios se tenga más que una percepción, existe la idea o creencia que los daños que se presentan del medidor hacía el exterior, es decir hasta donde se conecta un domicilio de la red principal o secundaria es responsabilidad de la Empresa, es más esa concepción jurídica incluso se conoce de reconocidos centros de atención comunitaria y de defensa de usuarios.

Ahora es de suma relevancia jurídica entender que las ejecuciones técnicas que realizan las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, **no pueden estar supeditadas a que previamente exista aceptación por parte del usuario si se ejecutan o no con su voluntad o consentimiento**, pues aquí no cabe duda que más allá de la voluntad contractual de un usuario que es importante, **los servicios públicos domiciliarios han sufrido una mutación a la esfera del constitucionalismo del ordenamiento jurídico**, luego, **en casos donde se está desperdiciando un bien social esencial como el agua potable**, el interés particular debe ceder ante el general, de allí que la Empresa bajo la premisa de la buena fe de que trata el artículo 83 de la C.P de 1991 efectúa las reparaciones de daños que son reportados por usuarios determinados e indeterminados, pues es su responsabilidad cuidar el bien social que presta, y mitigar en la mayoría de los escenarios posibles su mal uso, o desperdició, como fue en el caso en particular una fuga en la acometida.

Al apreciar la orden de reparación técnica es evidente que identifican que el daño se presentó en una red de 1/2", luego, nuestra Empresa no maneja redes locales o principales de un diámetro tan pequeño, si en cambio, ese diámetro es propio de las acometidas de acueducto para usuarios residenciales, también aclaran que la intervención se hizo sobre la acometida en el tramo ubicado sobre la vía, siendo seguramente esa situación la que le generó un grado de confusión al usuario.

La exigencia de contar con la voluntad o el consetimiento del usuario para realizar una reparación no puede terminar afectando derechos colectivos como el agua potable en esa dimensión del sitio donde se presentó el daño, tampoco puede ir en contravía de los derechos fundamentales de

que es titular el sujeto conocido como medio ambiente, y menos requiere de una autorización previa para evitar que se siga presentado el desperdició del liquido,

La legislación vigente, establece que el suscriptor es el dueño de la acometida y deberá hacerse cargo del costo de las reparaciones; la Empresa ejecuta la orden de trabajo por la cual se corrige la fuga, pero el costo de los materiales y la mano de obra debe ser asumido por el propietario del inmueble que se beneficia directamente del servicio.

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

La Empresa, en este caso concreto, está cobrando los trabajos realizados que benefician directamente al inmueble ubicado en la 899021 Ciclo 13, ubicada en la dirección MZ 14 CS 21 , Barrio DORADO-B VILLA CONSOTA para que pueda acceder al servicio de acueducto en forma continua y eficiente, se intervino obra civil de acueducto en via pavimentada.

Al apreciar la orden de reparación técnica es evidente que identifican que el daño se presentó en una red de 1/2", diámetro propio de las acometidas de acueducto para usuarios residenciales, también aclaran que la intervención se hizo sobre la acometida en el tramo ubicado sobre la vía o el andén, siendo seguramente esa situación la que le generó un grado de confusión al usuario.

La ejecución de la orden de trabajo N° 4265880, corresponde a la instalación de la acometida de acueducto, la cual va desde el collarin, hasta el registro de corte, por lo tanto, al corresponder a una acometida que beneficia este predio, el usuario y/o suscriptor debe asumir el costo de la reparación o mantenimiento.

Se le aclara al usuario que estos servicios son adicionales y no está incluídos en la estructura tarifaria, razón por la cual se cobran independiente de los consumos y cargos fijos, cuyos valores fueron fijados mediante directiva emitida por la Gerencia teniendo en cuenta los precios del mercado y los costos en que incurre la Empresa al ejecutar la obra civil, por tanto, no es una decisión que toma al funcionario que realiza la reparación, razón por la cual los valores objeto de reclamo no será modificados.

El trabajo realizado se facturó mediante cumplidos o consecutivos números **391363466 y Nro. 3391363465** valor total de **$ 597.229,71 pesos,** a la instalación Domiciliaria diferida a 36 cuotas ($501.873,70) de las cuales se le han facturado 13 cada una por valor de $15.959,45 y el IVA por valor de $95.356,00 liquidado en 6 cuotas, canceladas a la fecha, se adjunta resumen del cobro realizado:

Primer Nombre	DIANA	Nombre Predio	DIANA MARCELA ARBOLEDA CASTAÑO	Dirección	MZ 14 CS 21
Segundo Nombre	MARCELA	Nit Predio	1087999152	Cédula Predio	
Primer Apellido	ARBOLEDA	E-Mail		Dirección Ayuda	
Segundo Apellido	CASTAÑO	Barrio	DORADO-B VILLA CONSOTA - CONSOTA	Ciclo	CICLOS 13
Num. Integración	0	Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Sector Hidraúlico	3.09-EL DORA

Resumen | Otros cobros

Diferidos | Duplicados

Servicio

Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Valor	Valor cuota	Saldo	Saldo capital
Servicio : ACUEDUCTO										
391363466	INST.DOM ACUEDUCTO	27/08/2024	DIFER	VIGENTE	2024	Julio	$501.873,708	$15.959,450	$367.067,341	$335.999,314
391363465	IVA	27/08/2024	DIFER	CANCELAD	2024	Julio	$95.356,002	$16.312,447	$0,000	$0,000
							$ 597.229,71		$ 367.067,34	

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA52157AA, y se corrobora que al predio de matrícula **N° 899021** se le generó cobro mediante los cumplidos **Nro. 391363466 y Nro. 3391363465** por concepto de instalación domiciliaria por mantenimiento correctivo al daño en la conexión, que se realizó en el predio, situación que confirma lo hallado en nuestro Sistema de Información Comercial al constatar que en el predio se realizaron los trabajos de instalación domiciliaria e igualmente al predio vecino, tambien se le esta realizando cobro porque tambien se le reparó su acometida, es decir se ejecutaron dos ordenes de trabajo y se facturaron a los dos inmuebles que se beneficiaron con la reparación realizada.

Se adjunta copia de la orden de trabajo 4265880 ejecutada en junio de 2024.

Orden de Trabajo **4265880** **Labor** 136615

Fecha 18/jun/2024 12:32 **Matrícula** 899021 **Prioridad** ALTA **Estado**

Usuario SOLICITUD DE GERENCIA **Dirección** MZ 14 CS 21

Descripción RECLAMACIONESACOMETIDADISTRIBUCION- MANTENIMIENTOCORRECTIVO- DAÑO EN LA CONEXION SOLICITUDDE GERENCIA Tel: 3122508854.

Observación Revisor Más más más es aquí daño daño en conexión está saliendo por el andén por acá trae roto martillo

MANTENIMIENTO CORRECTIVO DAÑO EN LA CONEXION

Cuadrilla AICARDO OTALVARO **Estado** FACTURAR

Fecha Inicio 21/jun/2024 16:06 **Fecha Fin** 21/jun/2024 16:06

Formulario	
Matrícula Predio	899021
Dirección	MZ 14 CS 21 DORADO-B VILLA CONSOTA
Número Medidor	P1415MMRSA52157AA
Uso Geofono	SI
Uso Apique	SI
Obra Civil	
Tipo Fuga	Daño en accesorio (Válvula)
Diámetro Daño	1/2
Cobro	SI
Observación	

Materiales	
Recurso / Material	
127030025	(127030025) ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"
127031112	(127031112) REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 PEALPE
127020035	(127020035) TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO p M
127030743	(127030743) UNION PF + AUD DE 1/2

Obra Civil	
Recurso / Material	
1580300180	OBRA CIVIL EN PAVIMENTO ACUEDUCTO

Material Obra Civil
Recurso / Material

Observación de la intervención SE REPARA ACOMETIDA DE 1/2

FIRMANTE	INSTALADOR	SUPERVISOR
NO REPORTA	AICARDO OTALVARO	DANIEL GRISALES SÁ

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto en el artículo

2.3.1.3.2.3.17 y 2.3.1.3.2.3.18 **DECRETO 1077 DE 2015, este Departamento considera que el cobro de la orden de trabajo por la cual el personal de la Empresa efectuó la reparación de la acometida de acueducto en el inmueble con matrícula 899021 es correcto y en consecuencia no será objeto de modificación, pues el usuario es el propietario de la acometida y debe asumir el costo del trabajo realizado.**

Por lo expuesto anteriormente, este despacho **confirma la decisión** que hoy es objeto de recursos por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios, no ordenará la reliquidación de los saldos facturados por otros cobros a través de los cumplidos No **391363466 y Nro. 3391363465**, y no expedirá factura diferente a la que está relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matrícula No **899021**.

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

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 RAMON BENITO ARBOLEDA HURTADO y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 273520-52 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 DE OCTUBRE DE 2025

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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. 273927-52 de 20 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GEOVANNY MURCIA** 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	**273927-52**
Fecha Resolución	20 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE OCTUBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE OCTUBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	GEOVANNY MURCIA
Matrícula No	703512
Dirección para Notificación	VIA CERRITOSFINCAS GALICIA

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. 5591103

Resolución No. 273927-52

DE: 20 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 273927 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 el señor GEOVANNY MURCIA identificado con C.C. No. 18512523, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 273927 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 703512 Ciclo: 16 ubicada en:VIA CERRITOS TRAS RAFAEL REYES-FINCA MONTEVEDRA, Barrio FINCAS GALICIA en el periodo facturado 2025-9

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

El Departamento De Servicio al Cliente Subgerencia Comercial de la Empresa Aguas y Aguas le informa que, una vez presentada la solicitud ante nuestra entidad con referencia a la Matricula Nro. **703512** por el retiro de matrícula referenciado en la solicitud, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente a realizar un análisis en el Sistema de Información Comercial de la Empresa, para corroborar lo referenciado en su solicitud.

Efectivamente se evidencia que mediante la **OT 5626005 del Departamento de Matriculas** está el trámite para que se inactive la matricula, el cual, por una inconsistencia no fue posible llevar a cabo, se solicita hacer caso omiso a la facturación generada y este departamento realizara los ajustes y modificaciones requeridos en el Sistema de información, para proseguir con el proceso del retiro del servicio en forma definitiva para la Matricula **Nro. 703512.**

La empresa Aguas y Aguas de Pereira solicita disculpe dicho impase y agradece su preocupación y la protección de nuestro recurso hídrico, nuestra empresa busca cada día dar la mejor atención con eficiencia y eficacia a cada uno de nuestros usuarios.

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.*

Artículo148 de la Ley 142 de 1994*: - No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario.*

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 GEOVANNY MURCIA identificado con C.C. No. 18512523 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor GEOVANNY MURCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA CERRITOS 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: GEOVANNY MURCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 703512 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 20 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. 273982-52 de 20 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE NOEL MURILLO** 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	**273982-52**
Fecha Resolución	20 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE OCTUBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE OCTUBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JOSE NOEL MURILLO
Matrícula No	36582
Dirección para Notificación	CR 7 BIS # 2 E- 51ALFONSO LOPEZ

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. 5593338

Resolución No. 273982-52

DE: 20 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 273982 de 30 DE SEPTIEMBRE DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE SEPTIEMBRE DE 2025 el señor JOSE NOEL MURILLO identificado con C.C. No. 10057415, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 273982 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 36582 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 7 BIS # 2 E- 51 , Barrio ALFONSO LOPEZ en el periodo facturado 2025-9.

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

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **04 de Octubre de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO **"*Hubo una fuga externa ya reparada, manifiestan los trabajadores que están trabajando en el predio en el momento de esta visita, instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, trabajan dos personas. Equipo de medida C16LA623719AA lectura 647 m3*".**

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo de Octubre de 2025, los consumos registrados 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." Más 47 m3 de consumo pendiente por facturar de Septiembre de 2025.

Por otro lado, es de tomar en cuenta las observaciones realizadas por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **11 de Octubre de 2025** en donde manifiestan que **"**Observación visita: Se ingresa al predio y se revisan las instalaciones internas, están en buen estado, no hay fugas ni daños, el medidor registra correctamente, predio desocupado en remodelación de obra blanca, según el trabajador, había una fuga por rebose en el tanque del sanitario, ya la repararon. Se cobran 47 m3 pendientes del mes 9 y 76 m3 del mes actual, se revisó medidor normal y se encontró instalaciones en buen estado, había una fuga por rebose en el sanitario, ya se reparó esta desocupado y remodelando**".**

Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es evidente la causa del cobro elevado para el periodo de **Octubre de 2025**, ya que se contó con la siguiente facturación:

*En el periodo de **Septiembre de 2025** el predio tuvo una diferencia de lectura de **61 m3** de los cuales se descontó el consumo facturado en los periodos de Junio, Julio y Agosto de*

*2025 de **10 m3** quedando para facturar **51 m3** de los cuales le facturaron **4 m3** consumo promedio (mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **47 m3** pendientes por facturar. El grupo de facturación determinó que el incremento se debe a la falla que se presentó en unidad sanitaria, fuga externa por rebose.*

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **36582** por la Empresa, respecto al período de **Octubre de 2025, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, más consumo acumulado por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE NOEL MURILLO identificado con C.C. No. 10057415 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) JOSE NOEL MURILLO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 BIS # 2 E- 51 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE NOEL MURILLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 36582 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 20 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. 274015-52 de 20 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUTH DEL CARMEN DELGADO POLO** 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	**274015-52**
Fecha Resolución	20 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE OCTUBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE OCTUBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	RUTH DEL CARMEN DELGADO POLO
Matrícula No	1219062
Dirección para Notificación	VIA CERRITOSCERRITOS

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. 5594963

Resolución No. 274015-52

DE: 20 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274015 de 1 DE OCTUBRE DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE OCTUBRE DE 2025 la señora RUTH DEL CARMEN DELGADO POLO identificada con C.C. No. 30702760, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274015 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1219062 Ciclo: 16 ubicada en:VIA CERRITOS CONDOMINIO CHORLAVI CS 1 SECTOR EL TIGRE, Barrio CERRITOS en el periodo facturado 2025-9

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

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **04 de Octubre de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON ALEXANDER VALLEJO "**Se visita el inmueble y se encuentra el medidor registrar cuando abren una llave, se observa tierra movida en el jardín de la casa aún lado de la puerta de entrada, donde hace cerca de 40 días aproximadamente arreglaron un acople de tubería interna, actualmente las instalaciones están buenas, sin anomalías. Equipo de Medida H24VA186879,** ***lectura 425 m3".***

Ahora bien, al hacer un análisis de lo encontrado en el Sistema Comercial y la visita realizada en donde se evidencia que en el predio se presentó una fuga interna que afectó el consumo en el periodo de Agosto, por lo tanto, la Empresa considera pertinente reliquidar el consumo del periodo de **Septiembre de 2025** generando cobro por consumo por diferencia de lectura de **21 m3**, por presentarse en el predio fuga interna ya reparada por el usuario, actuando en virtud a lo dispuesto en el **artículo 146 de la ley 142 de 1994.**

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1219062** por la Empresa, respecto al período de **Septiembre de 2025, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-334500** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-9	408	0	0	-5	-3	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	408	8	97	17760	215337	-197577
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-9	408	8	97	12308	149229	-136921

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *"La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que*

se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por RUTH DEL CARMEN DELGADO POLO identificado con C.C. No. 30702760 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) RUTH DEL CARMEN DELGADO POLO enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA CERRITOS 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: RUTH DEL CARMEN DELGADO POLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1219062 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 20 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. 274011-52 de 20 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JHON EDISON RAVE SERNA** 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	**274011-52**
Fecha Resolución	20 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE OCTUBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE OCTUBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JHON EDISON RAVE SERNA
Matrícula No	182345
Dirección para Notificación	CR 15 BIS # 19- 91SAN JOSE SUR

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 274011-52

DE: 20 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274011 de 1 DE OCTUBRE DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE OCTUBRE DE 2025 el señor JHON EDISON RAVE SERNA identificado con C.C. No. 9865833, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274011 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 182345 Ciclo: 4 ubicada en:CR 15 BIS # 19- 91 , Barrio SAN JOSE SUR en los periodos facturados 2025-5,2025-6,2025-7,2025-8, 2025-9,2025-10 ya facturado.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA80039AA, y una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **Marzo de 2025,** el predio de matrícula **N° 182345,** presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con Uso Residencial.) por valor de **$ 360.480,oo pesos** mediante la factura No. **57876225**, con fecha límite de pago **26 de Marzo de 2025,** lo cual, con la ausencia de los pagos llego a **edad 13** en el periodo de **Septiembre de 2025.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, se había creado los procedimientos de corte para el predio, que registran, así:

Predio	Fecha radicación	Nro. radic	Proces(	Nombre
182345	13/09/2025 4:46:(	5560620	10371	CORTE
182345	25/08/2025 9:36:!	5522354	10371	CORTE
182345	13/08/2025 8:45:(	5489049	10371	CORTE
182345	25/07/2025 10:47	5452754	10371	CORTE
182345	14/07/2025 10:16	5416479	10371	CORTE
182345	20/06/2025 10:44	5203571	10371	CORTE
182345	28/05/2025 10:25	5153693	10371	CORTE

Ahora bien, se evidencia que el procedimiento **no** se hizo efectivo por oposición del usuario, según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994**, por lo cual, no se realizó el corte del servicio al predio, por lo cual, **no es claro porque se generó la reconexión, por inconsistencias en el sistema de información comercial, es procedente, reliquidar el cobro.**

Así las cosas, éste departamento encuentra, **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor JHON EDISON RAVE SERNA, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del predio, serán objeto de reliquidación.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-589329** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2025-7	484	0	0	0	65481	-65481
RECONEXION DEL SERVICIO	2025-10	484	0	0	0	65481	-65481
RECONEXION DEL SERVICIO	2025-6	484	0	0	0	65481	-65481
RECONEXION DEL SERVICIO	2025-8	484	0	0	0	130962	-130962
RECONEXION DEL SERVICIO	2025-9	484	0	0	0	130962	-130962
RECONEXION DEL SERVICIO	2025-5	484	0	0	0	130962	-130962

FUNDAMENTOS LEGALES

- **Artículos 96, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994**

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

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

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

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

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."*

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 JHON EDISON RAVE SERNA identificado con C.C. No. 9865833 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor JHON EDISON RAVE SERNA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 BIS # 19- 91 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JHON EDISON RAVE SERNA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 182345 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 20 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. 274222-52 de 20 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **TATIANA OROZCO** 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	**274222-52**
Fecha Resolución	20 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE OCTUBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE OCTUBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	TATIANA OROZCO
Matrícula No	236273
Dirección para Notificación	CR 8 # 22- 66LAGO URIBE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5623440

Resolución No. 274222-52

DE: 20 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274222 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 TATIANA OROZCO identificado con C.C. No. 1020417103, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274222 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 236273 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 8 # 22-66 , Barrio LAGO URIBE en el periodo facturado 2025-10.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 20 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó la señora Mabel Rios como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H23VA498109 el cual registra una lectura acumulada de 318 m3. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor registra consumo bien, no registra consumo con llaves cerradas, Dice usuaria que hubo un daño que ya fué reparado".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **233007***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Octubre	**316 m3**	**297 m3**	**19 m3**	**116 m3**	consumo por diferencia más 97 m3 pendiente del periodo de agosto y septiembre de 2025. (Art. 146-Ley 142/94)
Septiembre	290 m3	189 m3	101 m3	34 m3	Consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 67 m3.
Agosto	181 m3	147 m3	34 m3	4 m3	Consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 30 m3.

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado **el Medidor No. H23VA498109,** el cual presenta una lectura acumulada 318 m3.

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo la empresa facturo de la siguiente manera,

Para el periodo de agosto de 2025 el medidor registro 34 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 4 m3, dejando pendiente por facturar 30 m3.
Para el periodo de septiembre de 2025 el medidor registro 101 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 34 m3, dejando pendiente por facturar 67 m3.
para el periodo de octubre de 2025 el medidor registro 19 m3 por diferencia de lectura más 97 m3 de consumo pendiente por facturar del periodo de agosto y septiembre de 2025, para un total de 116 m3 facturados.

El grupo de previa a la facturación debido al aumento del consumo envió visita de terreno con el fin de investigar la causa del aumento, el cual dejo como observación en el acta de revisión, “Se ingresa el predio se realizan puntos hidráulicos y llaves no presentan daños ni fugas medidor registra con llave cerradas no se sabe dónde se encuentre el problema”.

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 236273
Radicado visita : 5544476
Fecha Atención : 08/09/2025 10:33:35
Nombre Propietario : POSADA TRUJILLO RODRIGO
Dirección : CR 8 # 22- 66
Barrio : LAGO URIBE
Numero medidor : H23VA498109
Diametro medidor : 1/2 PULGADA
Tipo desviación : ALTO TERRENO 2
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 2 - 1 - 102650
Clase de uso : COMERCIAL
Promedio lectura : 4
Lectura actual : 290
Consumo actual : 101
Edad : 1

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL
Lectura del predio : 297
No. Habitantes : 5

Servicio Directo : No

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
Observaciones : Se ingresa el predio se realizan puntos hidráulicos y llaves no presentan daños ni fugas medidor registra con llave cerradas no se sabe dónde se encuentre el problema

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 25 90015128725

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

Se envió a visita de geófono realizada el día 7 de octubre de 2025 el cual dejo como observación en el acta de la visita " Se llega al predio y el tanque es el que presenta la fuga se le informa que deben arreglar".

En vista de terreno no se evidencio reparación de daño interno ni anomalías, el usuario tampoco aporto evidencia.

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. 236273,** La Empresa, respecto al período **AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2025, SON CORRECTOS**, ya que la empresa facturó por consumo promedio o diferencia de lectura más el consumo de agua acumulada, por lo cual no serán objeto de reliquidación, alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por TATIANA OROZCO identificado con C.C. No. 1020417103 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) TATIANA OROZCO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 # 22- 66 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: TATIANA OROZCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 236273 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 20 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

ANEXOS

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

N

ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION

DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA **236273**

FECHA NOTIFICACION: 9/29/2025
FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA: 10/3/2025, Hora: **3:30:00 PM** Nro. Revisión: PRIMERA
FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 10/03/2025, **HORA INICIO VISITA** 3:30 pm

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) Monica Victoria martinez identificado con C.C. N° 1034569312, se procede por parte funcionarios adscritos al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, a llevar a cabo Revisión técnica a efectos de investigar las causales que generaron la desviación del 24,25% de los consumos facturados en (los) mes(es) de 9, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de **4 m³**, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Específicas del predio: - Información Sistema:
Dirección: CR 8 # 22- 68, LAGO URIBE **Uso:** COMERCIAL
Ciclo: 2 **Ruta:** 1 **Cons.:** 102650

Información En Terreno:
Tipo de Vivienda: local -Nro. Niveles: 1 - Clase de Uso Comercial Nro. Ocupantes 4

(Si es uso **NO** es residencial favor indicar)
Nombre del establecimiento: _____

B) Caracteristicas Generales equipo de medida:

Información Sistema:
1).Nro. Medidor: H23VA498109 Última lectura: **290**
- Diferencia de lectura: **101 Mt³** - Promedio: **4Mt³** - Consumo NO facturado **97 Mt³**

FFPT - 97
OCT - 19
TOTAL - 116 m³

GEOFONO _____

Información En Terreno:
1) Nro medidor: H23VA498109 **Lectura:** 376 ; Diámetro: 1/2 **Estado:** Bueno: X Malo: __

Descripción Estado: Caja y Medidor en buen estado, medidor registra con normalidad.

C) Descripción estado de las Instalaciones internas y su funcionamiento:
se revisan instalaciones no presentan fuga ni daños, tenen daño en el baño pero ya fue arreglado poreso se dispara el consumo.

De conformidad con lo establecido en la Circular Externa SSPD N° 006 de 2007 y el articulo 29 de la Constitución Nacional se le concede el uso de la palabra a (EL, La),Señor(a) _____ identificado(a) con c.c. N° _____ quien atendió la visita y hace las siguientes observaciones:

_____

Siendo las 3:45pm se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

Monica Victoria martinez 1034569312
Nombre-Firma y C.C. Quien atendió la visita
Propietario: __ **Inquilino:** __

_____
Nombre y C.C. Testigo Visita

Fredy Acosta - 1088249530.
Nombre Funcionario que realiza la Visita

"Tu compromiso con el agua hace la diferencia"

En mi calidad de revisor, libre, voluntariamente y notificado de las implicaciones legales que se desprenden de cometer delito de falsedad en documento privado y demás implicaciones legales, bajo la gravedad de juramento manifiesto que el usuario del predio descrito se negó a atender/firmar el presente documento.

TIPO CTA: N

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P.
SUBGERENCIA COMERCIAL - NOTIFICACION DE VISITA
REVISIÓN PREVIA A LA FACTURACIÓN.

Pereira, Mes: 09 Dia: 25 del Año 2025 HORA: 6 00

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matrícula:236273 Ciclo:2 Ruta:1 Consecutivo: 102650
Dirección: CR 8 # 22- 66, LAGO URIBE
Nro. Medidor:H23VA498109 **Uso:** COMERCIAL
L.actual:290 mts³ **L.anterior** 189 mts³ **Dif. Lectura**: 101mts³
Consumo pendiente:97 mts³ **Lectura dia visita:** 315
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 4mt³

Asunto: **NOTIFICACIÓN DILIGENCIA DE REVISIÓN PREVIA A LA FACTURACION**

Respetado(a) Señor(a),

Comedidamente me permito comunicarle que el consumo facturado en el mes (es) de **9**, del predio ubicado en: **CR 8 # 22- 66, LAGO URIBE** con Matricula **N° 236273** , ha sufrido una desviación significativa que se encuentra dentro de los parámetros de la Resolución CRA 151 de 2001.

Por lo anterior y en cumplimiento a lo establecido en el articulo 2.6 de la Circular externa SSPD N°006 de 2.007(Circular del Debido Proceso), me permito comunicarle que este Despacho llevará a cabo diligencia de Revisión Técnica para investigar las posibles causas que originaron dicho incremento, La cual se realizará después de **tres (3) días hábiles** contados a partir del día siguiente del recibo de este comunicado.

Por lo anterior se le solicita estar presente en la diligencia a efectos y de considerarlo pertinente aporte y solicite las pruebas que pretenda hacer valer dentro de la investigación del incremento referido.

En caso de no ser posible la entrega personal de la presente comunicación se dejará constancia en el predio de la fecha y hora en la que se realizar la visita requerida.

Atentamente,

"Sin agua no hay vida posible"

Olga Liliana Ocampo C

OLGA LILIANA OCAMPO CONTRERAS
Profesional II Departamento Facturación y Cartera -Subgerencia Comercial
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira

Fecha Notificación: 9/29/2025
Fecha Visita:**10/3/2025** Hora: **3:30:00 PM** Nro. Notificación: **PRIMERA**

Siendo las 600 del dia 25 de 9 del año 2025 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor Juan Carlos identificado (a) con C.C. N° 1001841111

Nombre Quien Recibe: Belay Castillon Propietario ___ Inquilino: X

Firma: x Belay Castillon Nro. Telefónico: x 3135639582

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION

DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA **236273**

N

FECHA NOTIFICACION:8/28/2025

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA:9/2/2025, Hora:**12:30:00 PM** Nro. Revisión: PRIMERA

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa):09.02.25, **HORA INICIO VISITA** 12:30 PM

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) Maria victoria M identificado con C.C. N°10456232 , se procede por parte funcionarios adscritos al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, a llevar a cabo Revisión técnica a efectos de investigar las causales que generaron la desviación del 7,5% de los consumos facturados en (los) mes(es) de 8, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de **4 m³**, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Específicas del predio: - Información Sistema:
Dirección: CR 8 # 22- 66, LAGO URIBE **Uso:** COMERCIAL
Ciclo:2 **Ruta:** 1 **Cons.:** 102650

Información En Terreno:
Tipo de Vivienda: local -Nro. Niveles. 2 - Clase de Uso C Nro. Ocupantes 4

(Si es uso NO es residencial favor indicar:)
Nombre del establecimiento: _____

B) Características Generales equipo de medida:

Información Sistema:
1).Nro. Medidor:H23VA498109 Última lectura:**181**
- Diferencia de lectura:**34** Mt³ - Promedio: **4**Mt³ - Consumo NO facturado **30** Mt³

Agosto - 30 Mt³

Información En Terreno:
1) Nro medidor:H23VA498109 **Lectura:** 216 **Diámetro:** 1/2 **Estado:** Bueno X Malo __

Descripción Estado: medidor bueno estado

C) Descripción estado de las Instalaciones internas y su funcionamiento:
se revisa por bomba 2 encontramos un lavamanos una ducha la cual no presenta fugas mientras con llave cerrada registramos una fuga interna

De conformidad con lo establecido en la Circular Externa SSPD N° 006 de 2007 y el artículo 29 de la Constitución Nacional se le concede el uso de la palabra a (EL, La),Señor(a) _____ identificado(a) con c.c. N° _____ quien atendió la visita y hace las siguientes observaciones:

Siendo las 1:45, se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

Maria victoria Martinez 10456232

Nombre-Firma y C.C. Quien atendió la visita **Nombre y C.C. Testigo Visita**
Propietario: __ **Inquilino:** X

Nombre Funcionario que realiza la Visita

"El agua ahorrada hoy, es vida para mañana."

En mi calidad de revisor, libre, voluntariamente y notificado de las implicaciones legales que se desprenden de cometer delito de falsedad en documento privado y demás implicaciones legales, bajo la gravedad de juramento manifiesto que el usuario del predio descrito se negó a atender/firmar el presente documento.

TIPO CTA: N

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P.
SUBGERENCIA COMERCIAL - NOTIFICACION DE VISITA
REVISIÓN PREVIA A LA FACTURACIÓN.

Pereira, Mes: 8 Día: 28 del Año 2025 HORA: 297

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matrícula:236273 Ciclo:2 Ruta:1 Consecutivo: 102650
Dirección: CR 8 # 22- 66, LAGO URIBE
Nro. Medidor:H23VA498109 **Uso:** COMERCIAL
L.actual:181 mts^3 **L.anterior** 147 mts^3 **Dif. Lectura**: 34mts^3
Consumo pendiente:30 mts^3 **Lectura día visita:** 296
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 4mt^3

Asunto: **NOTIFICACIÓN DILIGENCIA DE REVISIÓN PREVIA A LA FACTURACION**

Respetado(a) Señor(a),

Comedidamente me permito comunicarle que el consumo facturado en el mes (es) de **8**, del predio ubicado en: **CR 8 # 22- 66, LAGO URIBE** con Matricula **N° 236273** , ha sufrido una desviación significativa que se encuentra dentro de los parámetros de la Resolución CRA 151 de 2001.

Por lo anterior y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.6 de la Circular externa SSPD N°006 de 2.007(Circular del Debido Proceso), me permito comunicarle que este Despacho llevará a cabo diligencia de Revisión Técnica para investigar las posibles causas que originaron dicho incremento, La cual se realizará después de **tres (3) días hábiles** contados a partir del día siguiente del recibo de este comunicado.

Por lo anterior se le solicita estar presente en la diligencia a efectos y de considerarlo pertinente aporte y solicite las pruebas que pretenda hacer valer dentro de la investigación del incremento referido.

En caso de no ser posible la entrega personal de la presente comunicación se dejará constancia en el predio de la fecha y hora en la que se realizar la visita requerida.

Atentamente,

"Cuidar el agua es cuidar la vida."

OLGA LILIANA OCAMPO CONTRERAS
Profesional II Departamento Facturación y Cartera -Subgerencia Comercial
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira

Fecha Notificación: 8/28/2025
Fecha Visita:**9/2/2025** Hora: **12:30:00 PM** Nro. Notificación: **PRIMERA**

Siendo las 2-17 del dia 28 de 8 del año 2025 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor Andres Identificado (a) con C.C. N° 1088004510

Nombre Quien Recibe Beky Castrillón Propietario ___ Inquilino: X

Firma: Beky Castrillón Nro. Telefónico: 3135639582