

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. 11854-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARTHA LUCIA SALCEDO TAMAYO** 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 | 11854-52 |
| Fecha Resolución | 31 DE OCTUBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 13 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | MARTHA LUCIA SALCEDO TAMAYO |
| Matrícula No | 1499482 |
| Dirección para Notificación | CR 3 # 16- 60 PS 2SANTA TERESITA |

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

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 22 DE OCTUBRE DE 2025, la señora MARTHA LUCIA SALCEDO TAMAYO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2025-9,2025-10, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 30 DE OCTUBRE DE 2025, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P1515MMRSA62574AA que pertenece al predio con matrícula No 1499482, tenía una lectura acumulada de 173 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) 2025-9,2025-10 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1499482**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|------------------|-------------------|---------------------|------------|----------------------|--|
| Octubre | 173 m3 | 173 m3 | 0 m3 | 6 m3 | Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94) |
| Septiembre | 173 m3 | 173 m3 | 0 m3 | 6 m3 | Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94) |

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. P1515MMRSA62574AA, el cual registra una lectura acumulada de 173 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **septiembre y octubre de 2025**, el lector reportó en el sistema la novedad de **"REVISAR MEDIDOR"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **6 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **septiembre y octubre de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio y este no utiliza el servicio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** al consumo por diferencia de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1499482**, por la Empresa, respecto al período de **septiembre y octubre de 2025**, **serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

Por último, se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del

usuario y la Empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio”.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-61256** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 1499482.

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| 2500 | 2025-9 | 414 | 0 | 6 | 0 | 13320 | -13320 |
| 2108 | 2025-9 | 414 | 0 | 0 | 0 | -3 | 3 |
| 2501 | 2025-10 | 414 | 0 | 6 | 0 | 17308 | -17308 |
| 3010 | 2025-10 | 414 | 0 | 0 | -3 | -2 | -1 |
| 3010 | 2025-9 | 414 | 0 | 0 | -3 | 0 | -2 |
| 2501 | 2025-9 | 414 | 0 | 6 | 0 | 17308 | -17308 |
| 2500 | 2025-10 | 414 | 0 | 6 | 0 | 13320 | -13320 |

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **amgonzales**

Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 11895-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAIRO FERNANDEZ MOLINA** 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 | 11895-52 |
| Fecha Resolución | 31 DE OCTUBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 13 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | JAIRO FERNANDEZ MOLINA |
| Matrícula No | 340554 |
| Dirección para Notificación | CALLE 27 # 8 - 34CENTRO |

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

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 28 DE OCTUBRE DE 2025, el señor JAIRO FERNANDEZ MOLINA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-9, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 30 DE OCTUBRE DE 2025, visita que fue atendida por Jairo Fernández Molina, y en tal revisión se detectó que el medidor P1515MMRSA71677AA que pertenece al predio con matrícula No 340554, tenía una lectura acumulada de **120 m3**, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-97211** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 340554.

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| 1590 | 2025-9 | 414 | 0 | 12 | 0 | 20320 | -20320 |
| 1595 | 2025-9 | 414 | 0 | 12 | 0 | 15637 | -15637 |
| 2108 | 2025-9 | 414 | 0 | 0 | 0 | -3 | 3 |
| 2500 | 2025-9 | 414 | 0 | 12 | 0 | 26640 | -26640 |
| 2501 | 2025-9 | 414 | 0 | 12 | 0 | 34617 | -34617 |

Atentamente,



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. 11907-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **ADELINA CARMONA** 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 | 11907-52 |
| Fecha Resolución | 31 DE OCTUBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 13 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | ADELINA CARMONA |
| Matrícula No | 1199363 |
| Dirección para Notificación | MZ 1 CS 4NUEVO PLAN VILLA SANTANA |

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

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 29 DE OCTUBRE DE 2025, la señora ADELINA CARMONA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-10, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 30 DE OCTUBRE DE 2025, visita que fue atendida por Adelina Carmona, y en tal revisión se detectó que el medidor H22VA046793 que pertenece al predio con matrícula No. 1199363, tenía una lectura acumulada de 4 m³, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) 2025-10 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1199363**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|------------------|-------------------|---------------------|------------------|----------------------|--|
| Octubre | 4 m ³ | 4 m ³ | 0 m ³ | 12 m ³ | Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94) |

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, con medidor N. H22VA046793, con lectura N.4 m³.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **octubre de 2025**, el lector reportó en el sistema la novedad de **"REVISAR MEDIDOR"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **12 m³**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **octubre de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** a la diferencia real de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1199363**, por la Empresa, respecto al período de **octubre de 2025**, **serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-18870** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con

matricula 1199363.

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| 3010 | 2025-10 | 414 | 0 | 0 | -5 | -1 | -3 |
| 2500 | 2025-10 | 414 | 0 | 12 | 0 | 26640 | -26640 |
| 2501 | 2025-10 | 414 | 0 | 12 | 0 | 34617 | -34617 |
| 1090 | 2025-10 | 414 | 0 | 12 | 0 | -23955 | 23955 |
| 1095 | 2025-10 | 414 | 0 | 12 | 0 | -18435 | 18435 |

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 11835-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **NESTOR JIMENEZ** 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 | 11835-52 |
| Fecha Resolución | 31 DE OCTUBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 13 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | NESTOR JIMENEZ |
| Matrícula No | 1236447 |
| Dirección para Notificación | CR 13 # 15- 73SAN 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

Visita No. 5610469
PEREIRA, 31 DE OCTUBRE DE 2025

Señor (a):
NESTOR JIMENEZ
CR 13 # 15- 73 - SAN JOSE SUR
Teléfono: 3166645962
PEREIRA

Radicación: No. 11835 Radicado el 10 DE OCTUBRE DE 2025
Matrícula: 1236447
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO SOLICITA VISITA TECNICA PARA VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR DEBIDO A QUE EL USUARIO MANIFIESTA QUE NO ESTA REGISTRANDO CORRECTAMENTE.

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

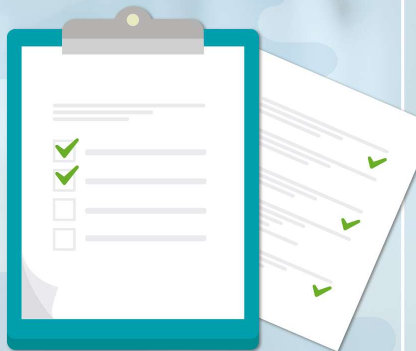
En atención a la petición radicada el 10 DE OCTUBRE DE 2025, mediante solicitud referente a la matrícula **Nro. 1236447**, la Subgerencia Comercial Departamento de Atención al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas le informa que, después de corroborar con nuestro Sistema de Información Comercial, se procedió a verificar el estado del macromedidor por parte el contratista, encontrando que este se encuentra en buen estado.

Ahora bien , el equipo de medida está reportando fallas en la instalaciones internas, lo cual requiere que sea cambiada en la totalidad la acometida, por lo cual, el usuario deberá solicitar en nuestro centro de servicio este proceso y así garantizar un adecuado registro del consumo y el estado de la acometida permitirá que el macromedidor continúe funcionando correctamente en su registro sin generar ninguna anomalía.



Recuerda, para solicitar una independización, reactivación o cambio de acometida necesitas:

- Cédula del propietario del predio, si no eres el propietario, un poder autenticado y tu cédula.
- Predial o Certificado de Tradición, con expedición no mayor a 15 días.
- Última factura de Aguas y Aguas de Pereira cancelada.



PEREIRA
Gobierno de la Ciudad
CAPITAL DEL EJE



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

Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) NESTOR JIMENEZ, identificado con C.C. No 80150731 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) NESTOR JIMENEZ enviando citación a Dirección de Notificación: CR 13 # 15- 73 - SAN JOSE SUR haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 31 DE OCTUBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 11912-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **QUELY YOBANA MONTIEL FLOREZ** 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 | 11912-52 |
| Fecha Resolución | 31 DE OCTUBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 13 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | QUELY YOBANA MONTIEL FLOREZ |
| Matrícula No | 19637971 |
| Dirección para Notificación | kellyyobanamantielflorez@gmail.comEL EDEN |

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

PEREIRA, 31 DE OCTUBRE DE 2025

Señor (a):

QUELY YOBANA MONTIEL FLOREZ

kellyyobanamantielflorez@gmail.com - EL EDEN

Teléfono: 3127197231

PEREIRA

Radicación: No. 11912 Radicado el 30 DE OCTUBRE DE 2025

Matrícula: 19637971

Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIA SOLICITA EL ENVIO DE LAS FACTURAS GENERADAS DESDE EL MES DE FEBRERO DE 2024 HASTA EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2025 AL CORREO KELLYJOHANAMANTIELFLOREZ@GMAIL.COM

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

En atención a la petición radicada el 30 DE OCTUBRE DE 2025, mediante la cual solicitó, copia de facturas, este Departamento se permite comunicar, se procedió a analizar el sistema de información comercial de la Empresa y se le informa al usuario que se generó copia de la factura del periodo de febrero de 2024 a octubre de 2025 la cual fue enviada al correo aportado por el usuario kellyyobanamantielflorez@gmail.com, por favor verificar el SPAM.

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) QUELY YOBANA MONTIEL FLOREZ, identificado con C.C. No 1110468875 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) QUELY YOBANA MONTIEL FLOREZ enviando citación a Dirección de Notificación: kellyyobanamantielflorez@gmail.com - EL EDEN haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 31 DE OCTUBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 2333-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS ALBERTO HURTADO VASQUEZ** 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 | 2333-52 |
| Fecha Resolución | 31 DE OCTUBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | NO ACCEDE |
| Fecha del Aviso | 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 13 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | CARLOS ALBERTO HURTADO VASQUEZ |
| Matrícula No | 49692 |
| Dirección para Notificación | CL 5 # 10- 35 PS 2BERLIN |

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Pereira, 31 DE OCTUBRE DE 2025

Señor (a):
CARLOS ALBERTO HURTADO VASQUEZ
CL 5 # 10- 35 PS 2
Teléfono: 3125207159

Radicación: 2333 del 16 DE OCTUBRE DE 2025
Matrícula: 49692
Móvil de la Queja: DAÑO OCASIONADO POR PERSONAL DE LA EMPRESA

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: USUARIO MUY MOLESTO POR LA MALA PRESTACION DEL SERVICIO, EN CUANTO AL RETIRO DEL MEDIDOR, REFIERE NUNCA LE INFORMARON QUE IBAN A SUSPENDER EL SERVICIO, REFIERE Q DAÑARON LA TAPA Y EL MEDIDOR LO ARRANCARON SIN TENER PRECAUCION.

YA EL MEDIDOR FUE AUTORIZADO PARA EL CAMBIO, REQUIERE QUE LA TAPA LO DEJEN EN BUEN ESTADO

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

En atención a su comunicación, y conforme a la información remitida por el área encargada el día 30 de octubre de 2025, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, se permite informar lo siguiente:

De acuerdo con la verificación realizada, la matrícula No. 49692, ubicada en Berlín – Villavicencio, Cl. 5 #10-35, Piso 2, ha sido visitada en varias ocasiones desde el mes de mayo del presente año con el fin de efectuar el cambio del medidor.

Durante dichas visitas, se constató que el seguro de la tapa del medidor ya se encontraba dañado. Es importante mencionar que, en su momento, el usuario manifestó su oposición al cambio del equipo, alegando que el medidor se encontraba en buen estado; razón por la cual las respectivas órdenes fueron cerradas en el sistema bajo la figura de acto administrativo.

En atención al debido proceso que la empresa adelanta frente a las matrículas cuyos usuarios no permiten el cambio de medidor, y ante la persistencia de la negativa, se procedió al corte del servicio conforme a los procedimientos establecidos.

Posteriormente, el usuario solicitó la instalación de un nuevo medidor, actividad durante la cual se realizaron los ajustes necesarios para corregir cualquier daño que se hubiese podido presentar, dejando el equipo en óptimas condiciones de funcionamiento.

Se adjunta evidencia fotográfica del resultado final de la instalación.



Reiteramos nuestro compromiso con la calidad y transparencia en la prestación del servicio, y le recordamos que, dentro de nuestras políticas corporativas, una de las prioridades es establecer con nuestros usuarios una comunicación formal, permanente, asertiva y efectiva, con el fin de garantizar su satisfacción y confianza, que son pilares fundamentales para Aguas y Aguas de Pereira.

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

Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) CARLOS ALBERTO HURTADO VASQUEZ identificado con C.C. No. 10131786 por concepto de DAÑO OCASIONADO POR PERSONAL DE LA EMPRESA de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) CARLOS ALBERTO HURTADO VASQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación: CL 5 # 10- 35 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **puatcliente2560**
Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23098-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2025.

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

| | |
|----------------------------------|---|
| Recurso No | 23098-52 |
| Fecha Resolución Recurso | 31 DE OCTUBRE DE 2025 |
| RECLAMO | 273568 de 23 DE SEPTIEMBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | RECHAZA |
| Fecha del Aviso | 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 13 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | MARLENY GIRALDO |
| Identificación del Peticionario | 25165683 |
| Matrícula No. | 962118 |
| Dirección para Notificación | CR 7 # 12- 64 APTO 202 PARQUE LA LIBERTAD |

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 23098-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23098 DE 14 DE OCTUBRE DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 273568 DE 15 DE SEPTIEMBRE DE 2025

EL JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y REGLAMENTARIAS, ESPECIALMENTE LAS CONFERIDAS POR LA RESOLUCIÓN No 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que la señora MARLENY GIRALDO, identificada con cédula de ciudadanía No. 25165683 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 273568-52 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. 962118 Ciclo 2, ubicada en la dirección CR 7 # 12- 64 APTO 202 , Barrio PARQUE LA LIBERTAD en el periodo facturado 2025-9.

Que el recurrente por escrito presentado el día 14 DE OCTUBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el Reclamo 273568-52 mencionado impugnó la decisión *argumentando USUARIO SE ENCUENTRA INCONFORME CON EL COBRO DE 63 MTS 3 DE FACTURACION DEL MES DE SEPTIEMBRE 2025 - SOLICITA REVISION Y RELIQUIDACION:*

PETICIONES

□
.Que ante el cobro excesivo y siendo ya una factura cancelada, el valor exagerado del cual yo no consumí, me sea abonado el próximas factura, o devolución. y revisión nuevamente técnica del lugar que ustedes dicen de consumo. Y Corroboren evidentemente que no hay fugas de agua. Ni escape, antes implementa mas medidas de ahorro del agua.

HECHOS QUE ANTECEDEN LA PRESENTE ACTUACIÓN:

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró No Procedente la reclamación a través de la Resolución 273568-52 la cual fue notificada al correo electrónico que suministro el usuario, en la cual se le informó lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 22 DE SEPTIEMBRE

DE 2025 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA53210AA el cual registra una lectura acumulada de 180 m3. Con observación: **"Se llama la usuaria manifiesta que no puede atender la visita se observa el medidor durante varios minutos y no presenta movimiento estando el predio solo sin consumo"**

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **962118**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|-------------------|-------------------|---------------------|------------|----------------------|---|
| Septiembre | 176 m3 | 167 m3 | 9 m3 | 63 m3 | Cobro por diferencia de lectura: 9 m3 + 54 m3 acumulados = 35 m3 facturados (Art. 146-Ley 142/94) 18 m3 pendientes por cobrar |
| Julio | 157 m3 | 83 m3 | 74 m3 | 2 m3 | Consumo por Promedio: 2 m3 (Art. 146-Ley 142/94) 72 m3 pendientes por cobrar |

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación, en donde manifiestan que **"Se cobran 54 m3 pendientes del mes 7 más el consumo del mes 9 se revisaron todas las instalaciones hidráulicas, no existen fugas. 2 Personas."** Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

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. **962118** Por la Empresa, respecto al período de **SEPTIEMBRE DE 2025, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con 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**.

Decisión que fue notificada mediante Notificación Electrónica enviado el día 24 de Septiembre de 2025 a las 08:25 a.m, la cual fue entrega el día 24 de Septiembre de 2025 a las 08:25 a.m, como se procede a relacionar:

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado



Identificador del certificado: E128423399-S

El operador de comunicaciones electrónicas "LLEIDA S A S" en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PERERIRA SAS.ESP.
(CC/NIT 816002020-7)

Identificador de usuario: 454810

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de peticiones@aguasyaguas.com.co <454810@mailcert.lleida.net>
(originado por)

Destino: mley72@gmail.com




Fecha y hora de envío: 24 de Septiembre de 2025 (08:25 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 24 de Septiembre de 2025 (08:25 GMT -05:00)
Mensaje no entregado (adicionalmente, se recibió una notificación DSN con status SMTP '5.1.1', que según la organización IANA tiene el siguiente significado; 'Permanent Failure.Addressing Status.Bad destination mailbox address')

Asunto: NOTIFICACION ELECTRONICA POR RECLAMACION RADICADA EN AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A.E.S.P Rad.273568 (EMAIL CERTIFICADO de peticiones@aguasyaguas.com.co)

Mensaje:

Adjuntos:

| Archivo | Nombre del archivo | |
|---|---|----------------------|
|  | Content0-multipart-Unknownfilename0.dat | Ver archivo adjunto. |
|  | Content1-text-.html | Ver archivo adjunto. |
|  | Content2-application-323582_Resolucion-PQR-272439.pdf | Ver archivo adjunto. |

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 24 de Septiembre de 2025

Que transcurridos los cinco (5) días del recibido de la citación y haberse surtido la notificación por correo electrónico, **el día 24 de Septiembre de 2025**, al correo suministrado por el reclamante, y la decisión impugnada quedó en firme la decisión por no haber presentado los recursos de Ley, ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P, dentro de los cinco (5) días siguientes, **los cuales se cumplían el 01 de Octubre de 2025**, dando aplicación así a los artículos 69 y 74 de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los

cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Artículo 74. Recursos contra los actos administrativos. Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:

1. El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque
2. El de apelación, para ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito.
3. El de queja, cuando se rechace el de apelación.

El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso.

De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

Recibido el escrito, el superior ordenará inmediatamente la remisión del expediente, y decidirá lo que sea del caso.

Que vencido el tiempo para interponer los recursos de Ley, **impugnó la antedicha decisión, presentando escrito el día 14 de Octubre de 2025**, donde manifiesta que presenta Recurso de Reposición en contra la decisión inicial en subsidio de apelación.

5) Se revisaron los archivos del Departamento de Servicio al Cliente y se pudo verificar que la decisión en mención no fue recurrida oportunamente, **el termino venció el 01 de Octubre de 2025**, en consecuencia el acto quedó debidamente ejecutoriado por lo que sus efectos legales son de aplicación inmediata y definitiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 87 C.P.A.C.A.

Así las cosas, la viabilidad del recurso que se revisa por fuera de los términos, **habiéndose presentado el día el día 14 de Octubre de 2025**, en el centro de servicios de la empresa, conforme a los artículos 77 y 78 del C.P.A.C.A, que se transcribe a continuación.

“Artículo 77. Requisitos. Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.
2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad

Artículo 78. Rechazo del recurso. Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1 y 2 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.”

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: Rechazar el escrito de Recursos impetrado por la señora MARLENY GIRALDO, identificado con C.C. No. 25165683, por no reunir el escrito los requisitos legales para su estudio, en su defecto este despacho se abstiene de efectuar pronunciamiento de fondo sobre los hechos y pretensiones.

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

ARTICULO TERCERO: Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a MARLENY GIRALDO, la cancelación de la sumas pendientes por concepto de saldo adeudado a la matrícula VISTA_172.PRED_NUMERO}, a partir de la fecha de notificación de la presente resolución.

ARTÍCULO CUARTO:. Contra la presente decisión procederá el Recurso de Queja, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco días siguientes a la fecha de notificación de la misma, el cual deberá ser interpuesto directamente por el interesado ante la entidad referida, la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Medellín, Avenida 33 No 74 B 253.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 31 DE OCTUBRE DE 2025



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274203-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN CARLOS OCAMPO** 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 | 274203-52 |
| Fecha Resolución | 31 DE OCTUBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 13 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | JUAN CARLOS OCAMPO |
| Matrícula No | 159186 |
| Dirección para Notificación | CR 9 # 12- 67PARQUE LA LIBERTAD |

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 274203-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274203 de 15 DE OCTUBRE DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 15 DE OCTUBRE DE 2025 el señor JUAN CARLOS OCAMPO identificado con C.C. No. 10112750, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274203 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 159186 Ciclo: 1 ubicada en:CR 9 # 12- 58 , Barrio PARQUE LA LIBERTAD en el periodo facturado 2025-9

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

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 no tiene instalado el Medidor, y con ocasión de la **Resolución 273780-52 del 10 de Octubre de 2025** emitida en el Sistema de Información Comercial de la Empresa, por lo cual, se corrobora nuevamente la inconsistencia al facturar la diferencia de lectura de otro predio para el periodo reclamado, actuando en virtud a lo dispuesto en el **artículo 146 de la ley 142 de 1994.**

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto, este Departamento considera que los consumos facturados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en el periodo **OCTUBRE de 2025 NO ES CORRECTO**, por lo tanto, Abril de 2024 se reliquida de **22 m³ por 0 m³**, actuando de conformidad a la **ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-178229** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| AJUSTE A LA DECENA | 2025-10 | 421 | 0 | 0 | -5 | -1 | -4 |
| NC CONTRIB ALCANTARILLADO | 2025-10 | 421 | 0 | 22 | 0 | 37253 | -37253 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-10 | 421 | 0 | 22 | 0 | 63464 | -63464 |
| NC CONTRIB ACUEDUCTO | 2025-10 | 421 | 0 | 22 | 0 | 28669 | -28669 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-10 | 421 | 0 | 22 | 0 | 48839 | -48839 |

Cabe anotar que, se solicita mediante la **OT 5651545** del Departamento de CPNT la instalación del equipo de medida en el predio, proceso que se realizará en pocos días, y que le permitirá la adecuada y correcta facturación de los consumos del predio.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JUAN CARLOS OCAMPO identificado con C.C. No. 10112750 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 JUAN CARLOS OCAMPO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 12- 67 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: JUAN CARLOS OCAMPO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 159186 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 31 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. 274237-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIEGO BERNAL** 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 | 274237-52 |
| Fecha Resolución | 31 DE OCTUBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 13 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | DIEGO BERNAL |
| Matrícula No | 393975 |
| Dirección para Notificación | BLQ 1 APTO 1 BNIZA II |

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. 274237-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274237 de 17 DE OCTUBRE DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 17 DE OCTUBRE DE 2025 el señor DIEGO BERNAL identificado con C.C. No. 11425886, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274237 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 393975 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: BLQ 1 APTO 1 B , Barrio NIZA II en los periodos facturados 2025-9,2025-10.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 21 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó el señor Diego Bernal como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: "Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA82048AA el cual registra una lectura acumulada de 1686 m3. Se reviso instalaciones y, no existen fugas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **393975**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Periodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|------------------|-------------------|---------------------|------------|----------------------|--|
| Octubre | 1686 m3 | 1665 m3 | 21 m3 | 21 m3 | consumo por diferencia de lectura. (Art. 146-Ley 142/94) |
| Septiembre | 1665 m3 | 1644 m3 | 21 m3 | 21 m3 | consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94) |

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

- para el periodo de septiembre de 2025, el equipo de medida avanzó **(1644 m3 a 1665 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 21 m3.
- para el periodo de octubre de 2025, el equipo de medida avanzó **(1665 m3 a 1686 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 21 m3, en la visita técnica se

desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Se le informa al usuario que se realizó los exámenes de laboratorio al predio, el área responsable informa, envió informe de muestra tomada en el sector de NIZALL, se toma también muestra en el Tanque Consota que corresponde al sector hidráulico. Según los resultados, la muestra cumple con los parámetros básicos de calidad de agua. (se anexa al final)

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 DIEGO BERNAL identificado con C.C. No. 11425886 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) DIEGO BERNAL enviando citación a Dirección de Notificación:, BLQ 1 APTO 1 B 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: DIEGO BERNAL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 393975 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 31 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

ANEXO



LABORATORIO AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA



Vigencia: 18
Expiración: 1 de
2023

INFORME DE ENSAYO IE 056 2023

INFORMACION DEL CLIENTE

| | | | |
|-----------|-----------------|------------|--------------------------------|
| Cliente: | UBUARZO | Dirección: | Bloque 1 apartamento 10 Niza 9 |
| Teléfono: | 3014048883 | Contacto: | Diego Bernal |
| Correo: | dbn@ufmiami.com | | |

INFORMACION DE LA MUESTRA

| | | | |
|--------------------------|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| Dirección: | Bloque 1 apartamento 10 Niza 9 | Tipo de muestra: | Puntual |
| Fecha de toma: | 2023-10-23 | Hora: | 08:42:00 |
| Clase de fuente: | AGUA POTABLE | Código: | 05A-1 |
| Condiciones ambientales: | SECO | Lugar de muestra: | Lavaplatos cocina |

RECEPCION DE LA MUESTRA

| | | | |
|--------|------------|-------|----------|
| Fecha: | 2023-10-23 | Hora: | 10:34:00 |
|--------|------------|-------|----------|

Observaciones:

ANALISIS FISICOQUIMICOS

| Parámetro | Equipo | Técnica | Referencia | Resultado | Normatividad 2115/2007 MAYOT | Fecha análisis lectura |
|-----------------------------------|---------------------------------------|---|----------------------------|----------------------------------|------------------------------------|------------------------------|
| (H) Acidez Total | Titulador Automático (Metrohm 864) | Fotométrico | SM 2320 B | 27.51 mg CaCO ₃ /L | ≤ 200.00 | 2023-10-23 |
| (H) Cloro Residual Libre | Fotómetro (SOT77) | DPO Colorimétrico | SM 4500-Cl G | 0.87 mg CL ₂ /L | ≥ 0.30 + 2.00 | 2023-10-23 |
| (H) Color Aparente | Espectrofotómetro (MUN-UV-VIS 017021) | Espectrofotométrico por longitud de onda | SM 2130 C | 6 UPC | ≤ 15 | 2023-10-23 |
| (+) Conductividad | Conductímetro (Metrohm 856) | Electrométrico | SM 2510 B | 118 µS/cm | ≤ 1.000 | 2023-10-23 |
| (H) Nitrato (N-NO ₃ -) | Espectrofotómetro (MUN-UV-VIS 017021) | Colorimétrico | SM 4500-NO ₃ -B | 0.000 mg NO ₃ -N/L | ≤ 0.100 | 2023-10-23 |
| (+) pH | pH-metro (Metrohm 813 8278) | Electrométrico | SM 4520-44-B | 7.03 U de pH | ≥ 6.50 + 8.50 | 2023-10-23 |
| (H) Sabor/Olor | No Aplica | No Aplica | SM 2150-B | Aceptable | Aceptable | 2023-10-23 |
| (H) Temperatura | Electrodo PT 1000 (P-502) | Directo | SM 2555 B | 27.5 °C | - | 2023-10-23 |
| (+) Turbiedad | Turbidímetro (HACH 1060) | Nefelométrico | SM 2130 B | 0.700 NTU | ≤ 2.000 | 2023-10-23 |

ANALISIS MICROBIOLÓGICOS

| Parámetro | Equipo | Técnica | Referencia | Resultado | Normatividad 2115/2007 MAYOT | Fecha análisis lectura |
|------------------------------|----------------------------|-------------------------|------------|----------------|------------------------------------|------------------------------|
| (H) Coliformes totales (UFC) | Incubadora (WTSampler1804) | Filtración por Membrana | ISO 9228-1 | 0 UFC/100ml | 0 | 2023-10-23 2023-10-23 |
| (H) E. Coli (UFC) | Incubadora (WTSampler1804) | Filtración por Membrana | ISO 9228-1 | 0 UFC/100ml | 0 | 2023-10-23 2023-10-23 |



LABORATORIO AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA



Vigencia: 18
Expiración: 1 de
2023

INCERTIDUMBRE DE MEDICIÓN

| Parámetro | Valor | Desviación Estándar | Reporte | Parámetro | Valor | Desviación Estándar | Reporte |
|---------------|-------|---------------------|------------|-------------------------------|-------|---------------------|---------|
| pH | 0.00% | 0.48 0.01 | 0.4 0.1 | Sólidos Totales | 0.11% | NR | NR |
| Acidez | 3.68% | 0.201 0.21 | 0.21 | Sólidos Suspendedos | 0.37% | NR | NR |
| Turbiedad | 1.62% | 0.01 0.1 | 0.1 | Demanda Bioquímica de Oxígeno | 0.23% | NR | NR |
| Hierro | 3.61% | 0.201 0.21 | 0.21 | Demanda Químico de Oxígeno | 0.01% | NR | NR |
| Conductividad | 1.17% | 0.007 0.001 | 0.001 | Fosforo | 0.31% | NR | NR |

* Adicionalmente, según: (*) Ensayo Acreditado: CIEAM; (+) Ensayo Acreditado: ONAC; (H) Ensayo NO Acreditado. **estas actividades incluidas en este documento no están cubiertas dentro del alcance de la acreditación.** N/A No Aplica; NR No reporte; N/E No Evaluado.
ISO Standard Methods for the Examination of water and wastewater 24th Edition de 2023.

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS

La muestra cumple con los parámetros físicos de calidad de agua.

DECLARACIÓN

- En EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SAS ESP contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación: 13-LAB-014, bajo la norma ISO/IEC 17025:2017. Los parámetros dentro del alcance son: pH, Turbiedad, Conductividad, Acidez, Hierro.
- Mediante resolución No 1727 del 19 de Agosto de 2022, del Instituto de Hidrología Meteorología y Estudios Ambientales - CIEAM, se otorga la acreditación al LABORATORIO DE AGUAS DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS ESP. Los parámetros del alcance son: Sólidos Totales, Sólidos Suspendedos Totales, Demanda Bioquímica de Oxígeno, Demanda Química de Oxígeno, Fosforo total.
- El Laboratorio de Aguas de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS ESP se encuentra autorizado por el MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL, para realizar análisis físicos, químicos y microbiológicos de agua para el consumo humano.
- Los resultados contenidos en el presente informe se refieren al momento y condiciones en que se realizaron los ensayos y la recepción de muestras.
- Los ensayos se ejecutaron en las instalaciones del Laboratorio de Aguas bajo las condiciones ambientales de este.
- El pH, cloro residual y temperatura se midieron en el punto de toma de muestra.
- Las muestras y sus resultados son responsabilidad del Laboratorio de Aguas, si son tomadas por su personal, para ellas se sigue el procedimiento C-LAB-014. Recepción de muestras y el protocolo PT-CDA-01 manipulación del bien de Ensayo.
- El Laboratorio de Aguas no se hace responsable de la representatividad de las muestras, cuando es el cliente quien las toma, y sus resultados se refieren a lo recibido. En este caso toda la información contenida en la toma de muestras es propiedad exclusiva del cliente.
- El Laboratorio de Aguas no se hace responsable de los perjuicios que pueda causar el uso inadecuado de los informes de ensayos.
- Incertidumbre: El valor expresado corresponde a la incertidumbre expandida, la cual ha sido multiplicada por un factor de cobertura k=2, de una distribución normal para un nivel de confianza del 95%.
- Regla de decisión: para declarar conformidad frente al cumplimiento de calidad de agua según la normatividad vigente que aparece referenciada en los resultados, esta será de tipo binaria y se tendrá en cuenta el dato que, asociado a la incertidumbre, se obtenga de un valor donde este supere el 10% de probabilidad de incumplimiento.
- Confidencialidad: Toda la información suministrada por el cliente es de su propiedad y confidencial, esta solo se revisará sin consentimiento en caso de algún requerimiento legal.
- Este documento tiene validez con las firmas del personal autorizado, envía en medio electrónico, en formato PDF o en otro tipo de archivo se validará solo con el original que reposa en el Laboratorio.
- Se prohíbe la reproducción total o parcial de este informe de ensayo sin la aprobación escrita del Laboratorio.
- El cliente tiene un periodo de 10 días hábiles para presentar reclamaciones.

FIRMAS AUTORIZADAS

| | | |
|--|--|--|
| | | |
| LUIS VILLALOBOS Gerente General Firma: Villalobos Luis | RICARDO BERNAL Gerente General Firma: Bernal Ricardo | RICARDO BERNAL Gerente General Firma: Bernal Ricardo |

Fecha expedición: 2023-10-23



LABORATORIO AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

VERSIÓN: 19
Revisión: 1 de
2023

INFORME DE ENSAYO IE 056 2023

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

| | | | |
|-----------|-------------------|------------|-------------------------------|
| Cliente: | USUARIO | Dirección: | Boque 1 apartamento 10 Niza 6 |
| Teléfono: | 3014048863 | Contacto: | Diego Bernal |
| Correo: | abuel@hotmail.com | | |

INFORMACIÓN DE LA MUESTRA

| | | | |
|--------------------------|----------------------------------|--------------------|----------|
| Dirección: | PUNTO DE MUESTREO TANQUE CONSOTA | Tipo de muestra: | Puntual |
| Fecha de toma: | 2025-10-23 | Hora: | 08:05:00 |
| Clase de fuente: | AGUA POTABLE | Código: | 006-2 |
| Condiciones ambientales: | SECO | Lugar de muestreo: | Gabonero |

RECEPCIÓN DE LA MUESTRA

| | | | |
|--------|------------|-------|----------|
| Fecha: | 2025-10-23 | Hora: | 10:34:00 |
|--------|------------|-------|----------|

Observaciones:

ANÁLISIS FÍSICOQUÍMICOS

| Parámetro | Equipo | Técnica | Referencia | Resultado | Normatividad 2115/2007 MAY/07 | Fecha análisis lectura |
|-----------------------------------|---------------------------------------|---|----------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|
| (N) Acidez Total | Titador Automático (Metrohm 864) | Fotométrica | SM 2320 B | 26.85 mg CaCO ₃ /L | < 200.00 | 2025-10-23 |
| (N) Cloro Residual Libre | Fotómetro (9217) | DPC Colorimétrica | SM 4500-Cl G | 1.25 mg Cl ₂ /L | > 0.30 < 2.00 | 2025-10-23 |
| (N) Color Aparente | Espectrofotómetro (MNA-UV-VIS H 7521) | Espectrofotométrica a la longitud de onda | SM 2120 C | 6 UPC | < 15 | 2025-10-23 |
| (-) Conductividad | Conductómetro (Metrohm 858) | Electrolítica | SM 2510 B | 117 µS/cm | < 1.000 | 2025-10-23 |
| (N) Nitrito (N-NO ₂ -) | Espectrofotómetro (MNA-UV-VIS H 7521) | Colorimétrica | SM 4500-NO ₂ -B | 0.000 mg NCO ₂ -L | < 0.100 | 2025-10-23 |
| (-) pH | pH-metro (Metrohm 913 B27E) | Electrolítica | SM 4500-41+ B | 7.05 U de pH | > 6.50 < 8.50 | 2025-10-23 |
| (N) Sabor/Olor | No Aplica | No Aplica | SM 2150- B | Aceptable | Aceptable | 2025-10-23 |
| (N) Temperatura | Electrodo Pt 1000 (P-SQ2) | Directa | SM 3502 B | 17.7 °C | - | 2025-10-23 |
| (-) Turbiedad | Turbidímetro HACH 1092 | Nefelométrica | SM 2136 B | 1.000 NTU | < 2.000 | 2025-10-23 |

ANÁLISIS MICROBIOLÓGICOS

| Parámetro | Equipo | Técnica | Referencia | Resultado | Normatividad 2115/2007 MAY/07 | Fecha análisis lectura |
|------------------------------|---------------------------|-------------------------|------------|----------------|-------------------------------------|------------------------------|
| (N) Coliformes totales (UFC) | Incubadora (WTSander1804) | Filtración por Membrana | ISO 9228-1 | 0 UFC/100ml | 0 | 2025-10-23 2025-10-23 |
| (N) E. Coli (UFC) | Incubadora (WTSander1804) | Filtración por Membrana | ISO 9228-1 | 0 UFC/100ml | 0 | 2025-10-23 2025-10-23 |



LABORATORIO AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

VERSIÓN: 19
Revisión: 1 de
2023

| INCERTIDUMBRES DE MEDICIÓN | | | | | | | |
|----------------------------|-------|------------|---------|-------------------------------|-------|------------|---------|
| Parámetro | Valor | Desviación | Reporte | Parámetro | Valor | Desviación | Reporte |
| pH | 0.00% | 0.00 | 0.0 | Sólidos Totales | 0.11% | NR | N/R |
| Aluminio | 3.88% | 0.201 | 0.21 | Sólidos Suspendedos | 0.37% | NR | N/R |
| Turbiedad | 1.62% | 0.01 | 0.1 | Demanda Bioquímica de Oxígeno | 0.22% | NR | N/R |
| Nitro | 2.61% | 0.201 | 0.31 | Demanda Química de Oxígeno | 0.01% | NR | N/R |
| Conductividad | 1.17% | 1.001 | 1.01 | Fósforo | 0.31% | NR | N/R |

* Actividad según: (*) Si Ensayo Acreditado: IDEAM; (*) Si Ensayo Acreditado: ONAC (N) Ensayo: NO ACREDITADO. **estas actividades incluidas en este documento se están cubriendo dentro del alcance de la acreditación.** N/A No Aplica, N/R No reporte, NSC No Solicitado.
SM Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater 24th Edition de 2023.

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS

La muestra cumple con los parámetros físicos de calidad de agua.

DECLARACIÓN

- En EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAANTARILLADO SAS ESP cumplieron con acreditación ONAC, según a la fecha, con código de acreditación 13-LAB-014, bajo la norma ISO/IEC 17025:2017. Los parámetros dentro del alcance son: pH, Turbiedad, Conductividad, Aluminio, Hierro.
- Mediante resolución No 1737 del 18 de agosto de 2023, del Instituto de Hidrología Meteorología y Estudios Ambientales - IDEAM, se otorga la acreditación al LABORATORIO DE AGUAS DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAANTARILLADO DE PEREIRA SAS ESP. Los parámetros del alcance son: Sólidos Totales, Sólidos Suspendedos Totales, Demanda Bioquímica de Oxígeno, Demanda Química de Oxígeno, Fósforo total.
- El Laboratorio de Aguas de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAANTARILLADO DE PEREIRA SAS ESP se encuentra autorizado por el MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL, para realizar análisis físicos, químicos y microbiológicos de agua para el consumo humano.
- Los resultados contenidos en el presente informe se refieren al momento y condiciones en que se realizaron los ensayos y la recepción de muestras.
- Los ensayos se ejecutaron en las instalaciones del laboratorio de Aguas bajo las condiciones ambientales de este.
- El pH, tuvo medición y temperatura se realizó en el punto de toma de muestra.
- Las muestras y sus resultados son responsabilidad del Laboratorio de Aguas, si son tomadas por su personal, para ello se sigue el procedimiento C-LA-RM-01 Reconocimiento de muestras y el protocolo PT-CD-01 manipulación del ítem de Ensayo.
- El Laboratorio de Aguas no se hace responsable de la representatividad de las muestras, cuando es el cliente quien las toma, y sus resultados se refieren a lo recibido. En este caso toda la información contenida en la toma de muestras es propiedad exclusiva del cliente.
- El Laboratorio de Aguas no es responsable de los perjuicios que pueda causar el uso inadecuado de los informes de análisis.
- Incógnita: Si valor expresado corresponde a la incógnita expandida, la cual ha sido multiplicada por un factor de cobertura $k=2$, de una distribución normal para un nivel de confianza del 95%.
- Según se decide: para declarar conformidad frente al cumplimiento de calidad de agua según la normatividad vigente que aparece referenciada en los resultados, esta será de tipo final y se tendrá en cuenta el dato que, asociado a la incógnita, se obtenga de un valor donde este supere el 50% de probabilidad de incumplimiento.
- Confidencialidad: Toda la información suministrada por el cliente es de su propiedad y confidencial, esta solo se revela con consentimiento en caso de algún requerimiento legal.
- Este documento tiene validez con las firmas del personal autorizado, emitido en medio electrónico, en formato PDF o en otro tipo de archivo se validará solo con el original que reposa en el Laboratorio.
- Se prohíbe la reproducción total o parcial de este informe de ensayo sin la aprobación escrita del Laboratorio.
- El cliente tiene un período de 10 días hábiles para presentar reclamaciones.

FIRMAS AUTORIZADAS

Luis HERNÁNDEZ MORALES
Director Profesional FIC 001
Reserva profesional: Reconocimiento

Wilydora SÁNCHEZ JARAMILLO
Directora Profesional FIC 008
Reserva profesional: Reconocimiento

Wilydora SÁNCHEZ JARAMILLO
Directora Profesional FIC 008
Reserva profesional: Reconocimiento

Fecha expedición: 2023-10-26

FIN DE INFORME

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. 274272-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HAROLD SALAZAR PINEDA** 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 | 274272-52 |
| Fecha Resolución | 31 DE OCTUBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 13 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | HAROLD SALAZAR PINEDA |
| Matrícula No | 573741 |
| Dirección para Notificación | MZ 26 LC 5JARDIN I |

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 274272-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274272 de 20 DE OCTUBRE DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 20 DE OCTUBRE DE 2025 el señor HAROLD SALAZAR PINEDA identificado con C.C. No. 10128455, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 274272 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 573741 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ 26 LC 5 , Barrio JARDIN I en los periodos facturados 2025-8,2025-9,2025-10.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 23 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA44310AA el cual registra una lectura acumulada de **3323 m³**. ***Medidor funciona correctamente para predio de tres pisos y local, viven tres personas, instalaciones en buen estado, anexo foto del medidor y la lectura actual.***

Con relación a los consumos facturados, para los periodos de **AGOSTO y SEPTIEMBRE de 2025** al no tener registro la lectura, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que **NO HAY ACCESO AL PUNTO DE MEDICIÓN – MEDIDOR CON REJA**, se procedió a generar facturación por concepto de Promedio de **17 m³**, para cada periodo, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo evidenciado en las lecturas del predio durante los Periodos relacionados, en el cual no fuè posible leer lo registrado por el equipo de medida según la observación registrada en nuestro sistema de información, se establece la diferencia en lo facturado durante estos periodos, entonces se afirma que a la diferencia existente entre la última lectura del periodo de Julio y la encontrada en **Octubre de 2025**, lo que nos da por **69 m³**, de los que se facturaron **17 m³** por promedio en el periodo de Agosto y **17 m³** por promedio en el periodo de Septiembre, dejando **35 m³** pendientes por facturar en el periodo de Octubre de 2025, para un total de **69 m³**, que fue lo registrado por el equipo de medida.

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

correcto registro de las lecturas del consumo del predio.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 573741** por la Empresa, respecto a los períodos de **AGOSTO, SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2025 SON CORRECTOS**, y no será modificado, por lo cual, **NO** se procederá por parte de este Departamento a reliquidar o modificar los consumos del Periodo reclamado, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida más el consumo por lectura acumulada, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 HAROLD SALAZAR PINEDA identificado con C.C. No. 10128455 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 HAROLD SALAZAR PINEDA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 26 LC 5 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: HAROLD SALAZAR PINEDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 573741 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 31 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. 274432-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CIELO MARIA HENAO** 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 | 274432-52 |
| Fecha Resolución | 31 DE OCTUBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 13 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | CIELO MARIA HENAO |
| Matrícula No | 1613637 |
| Dirección para Notificación | MZ 12 CS 16PROYECTO DE VIVIENDA TOKIO |

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. 5643853

Resolución No. 274432-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274432 de 24 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 24 DE OCTUBRE DE 2025 la señora CIELO MARIA HENAO identificado con C.C. No. 42131739, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274432 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1613637 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 12 CS 15 , Barrio PROYECTO DE VIVIENDA TOKIO 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 30 DE OCTUBRE DE 2025 realizada por FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL129816AA el cual registra una lectura acumulada de 216 m3. “Se llama al teléfono de la usuaria, la cual manifiesta, que se encuentra laborando, visita predio y se averigua con los residentes del sector, los cuales manifiestan, que dicho predio, se encuentra desocupado, se observa medidor durante 5 minutos y, este no registra”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1613637**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Periodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|------------------|-------------------|---------------------|------------|----------------------|---|
| Octubre | 216 m3 | 190 m3 | 26 m3 | 26 m3 | consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94) |

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **OCTUBRE DE 2025**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **26 m3, avanzó de (190 m3 a 216 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

reclamación se requiera de visitas técnicas, debe establecer y efectuar el cumplimiento de la hora y el lugar establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 CIELO MARIA HENAO identificado con C.C. No. 42131739 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) CIELO MARIA HENAO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 12 CS 16 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CIELO MARIA HENAO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1613637 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 31 DE OCTUBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274477-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LINDELIA CUERVO NARVAEZ** 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 | 274477-52 |
| Fecha Resolución | 31 DE OCTUBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 13 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | LINDELIA CUERVO NARVAEZ |
| Matrícula No | 1827948 |
| Dirección para Notificación | MZ 22 CS 11VILLA SANTANA DANUBIO |

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integral, 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. 274477-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274477 de 27 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 27 DE OCTUBRE DE 2025 la señora LINDELIA CUERVO NARVAEZ identificado con C.C. No. 42107859, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274477 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1827948 Ciclo: 7 ubicada en: MZ 22 CS 11 DANUBIO BAJO, Barrio VILLA SANTANA DANUBIO en los periodos facturados 2025-9,2025-6,2025-7,2025-10,2025-8.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 30 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó el señor Esteven Pineda como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1215MMCMX28069AA el cual registra una lectura acumulada de 1346 m3. Por el sector el Danubio ocurrió un derrumbe, hace 4 años aproximadamente, la empresa de acueducto suspendió el servicio, desde la red principal, quedando este sector sin agua, se observa en terreno, que la empresa no le está presentando el servicio de acueducto, partiendo de la buena fe, la usuaria manifiesta, que se surte de agua de un nacimiento, que hay por dicho sector”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1827948**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|-------------------|-------------------|---------------------|------------|----------------------|--|
| Octubre | 1346 m3 | 1346 m3 | 0 m3 | 14 m3 | Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94) |
| Septiembre | 1346 m3 | 1346 m3 | 0 m3 | 13 m3 | Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94) |
| Agosto | 1346 m3 | 1346 m3 | 0 m3 | 13 m3 | Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94) |

| | | | | | |
|--------------|---------|---------|------|-------|--|
| Julio | 1346 m3 | 1346 m3 | 0 m3 | 13 m3 | Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94) |
| Junio | 1346 m3 | 1346 m3 | 0 m3 | 12 m3 | Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94) |

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. P1215MMCMX28069AA, el cual registra una lectura acumulada de 1346 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **abril, mayo, junio, julio y agosto de 2025**, el lector reportó en el sistema la novedad de **"REVISAR MEDIDOR"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **12 m3, 13 m3 y 14 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **abril, mayo, junio, julio y agosto de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio y no se le presta el servicio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** al consumo por diferencia de lectura.

Se le informa al usuario que se accede a la solicitud del retiro de la matrícula, por ende, se remite al área de matrículas para que retire e inactiva la matrícula N. 1827948 y se accede a reliquidar los cobros facturados.

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. **1827948**, por la Empresa, respecto al período de **abril, mayo, junio, julio y agosto de 2025, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-542250** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-----------------------------------|----------------|---------------|-------------------|--------------------|-------------------|--------------------|-----------------|
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-10 | 407 | 0 | 0 | 0 | 218720 | -218720 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-10 | 407 | 0 | 14 | 0 | 323530 | -323530 |

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 LINDELIA CUERVO NARVAEZ identificado con C.C. No. 42107859 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) LINDELIA CUERVO NARVAEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 22 CS 11 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: LINDELIA CUERVO NARVAEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1827948 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 31 DE OCTUBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'JA Alzate', written in a cursive style.

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales

Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274517-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2025.

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

| | |
|----------------------------------|---------------------------------|
| Resolución No | 274517-52 |
| Fecha Resolución | 31 DE OCTUBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 13 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | ORIANA GABRIELA PAYARES GARCIA |
| Matrícula No | 570010 |
| Dirección para Notificación | CR 2 BIS # 18- 29SANTA TERESITA |

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. 274517-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274517 de 28 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 28 DE OCTUBRE DE 2025 la señora ORIANA GABRIELA PAYARES GARCIA identificado con C.C. No. 1104094241, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274517 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 570010 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 2 BIS # 18- 29 , Barrio SANTA TERESITA en los periodos facturados 2025-9,2025-10.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 30 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó la señora Oriana Gabriela Payares como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA396867 el cual registra una lectura acumulada de **42 m3. *Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, anexo foto del medidor y la lectura actual, viven dos personas, predio con dos baños.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando los consumos reclamados, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas el sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2025**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual, es responsabilidad del usuario, se tomó lectura y el medidor presentó una diferencia de **11 m³ y 19 m³**, en el Periodo de **Septiembre** avanzó de **0 m³ a 11 m³** y en el Periodo de **Octubre de 2025** avanzó de **11 m³ a 30 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este

Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2025, SON CORRECTOS** y no serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ORIANA GABRIELA PAYARES GARCIA identificado con C.C. No. 1104094241 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 la señora ORIANA GABRIELA PAYARES GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 2 BIS # 18- 29 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: ORIANA GABRIELA PAYARES GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 570010 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 31 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. 274521-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA HERNESTINA RAMIREZ DE SALAZAR** 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 | 274521-52 |
| Fecha Resolución | 31 DE OCTUBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 13 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | MARIA HERNESTINA RAMIREZ DE SALAZAR |
| Matrícula No | 1830439 |
| Dirección para Notificación | CL 33 E # 33- 37 MZ 24 CS 33 PS 2SAMARIA I |

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5646887

Resolución No. 274521-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274521 de 28 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 28 DE OCTUBRE DE 2025 la señora MARIA HERNESTINA RAMIREZ DE SALAZAR identificado con C.C. No. 25192691, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274521 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1830439 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CL 33 E # 33- 37 MZ 24 CS 33 PS 2 , Barrio SAMARIA I en el periodo facturado de Octubre de 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 31 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó la señora Valeria Marin como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2015MMRAL134800AA el cual registra una lectura acumulada de 417 m3. Con observacion: **"Existe fuga por rebose en el sanitario, se recomendó el arreglo"**.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de OCTUBRE DE 2025 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y a la fuga visible que se detectó, la cual es responsabilidad exclusiva del usuario, el medidor presentó una diferencia de 26 m3, avanzó de 379 a 405 m3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de OCTUBRE DE 2025 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas perceptibles o visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 MARIA HERNESTINA RAMIREZ DE SALAZAR identificado con C.C. No. 25192691 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA HERNESTINA RAMIREZ DE SALAZAR enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 33 E # 33- 37 MZ 24 CS 33 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA HERNESTINA RAMIREZ DE SALAZAR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1830439 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 31 DE OCTUBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. Alzate', written in a cursive style.

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274489-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **WILINTON URREA** 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 | 274489-52 |
| Fecha Resolución | 31 DE OCTUBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 13 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | WILINTON URREA |
| Matrícula No | 1139666 |
| Dirección para Notificación | MZ 16 CS 20VILLA SANTANA LAS BRISAS |

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. 274489-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274489 de 28 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 28 DE OCTUBRE DE 2025 el señor WILINTON URREA identificado con C.C. No. 10000873, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274489 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1139666 Ciclo: 7 ubicada en: MZ 16 CS 20 , Barrio VILLA SANTANA LAS BRISAS en el periodo facturado 2025-10.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 29 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó el señor Wilton Villegas como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL144708AA el cual registra una lectura acumulada de 442 m3. "Se visita el predio y se observa que el usuario encontró una fuga interna en el tubo del baño, ya fue reparada".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 1139666**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Periodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|------------------|-------------------|---------------------|------------|----------------------|---|
| Febrero | 434 m3 | 402 m3 | 32 m3 | 32 m3 | consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94) |

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **29 de octubre de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO, Se visita el predio y se observa que el usuario encontró una fuga interna en el tubo del baño, ya fue reparada anexo fotos, **medidor N. P2115MMRAL144708AA, lectura Actual: 442 m3**"

La fuga que se presenta en el predio afecto el consumo de los periodos de **octubre de 2025** y la Empresa no investigó correctamente la desviación significativa que se venía presentan en el predio, al hacer visita de técnica del día 29 octubre de 2025, se evidencia que se presenta fuga interna en el predio, por lo tanto, es procedente realizar una reliquidación del periodo de **octubre de 2025**, generando cobro por promedio de **13 m3** (promedio de los últimos 6 meses en el predio antes de alterado el consumo).

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. **1139666**, por la Empresa, respecto al período de **octubre de 2025, serán objeto de modificación**, por presentarse fuga interna, por lo cual, SE ACCEDE A re liquidar 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 **-96993** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| AJUSTE A LA DECENA | 2025-10 | 408 | 0 | 0 | -4 | 0 | -4 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-10 | 408 | 0 | 19 | 0 | 42179 | -42179 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-10 | 408 | 0 | 19 | 0 | 54810 | -54810 |

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por WILINTON URREA identificado con C.C. No. 10000873 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) WILINTON URREA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 16 CS 20 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: WILINTON URREA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1139666 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 31 DE OCTUBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in dark ink, appearing to be 'JA Alzate', written in a cursive style.

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274538-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **IRMA REERAN** 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 | 274538-52 |
| Fecha Resolución | 31 DE OCTUBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 13 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | IRMA REERAN |
| Matrícula No | 19620099 |
| Dirección para Notificación | CALLE 16 E # 33 - 51 MZ 116 A CS 1GUAYABAL ALTO |

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. 274538-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274538 de 28 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 28 DE OCTUBRE DE 2025 la señora IRMA REERAN identificado con C.C. No. 6492852, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274538 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19620099 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: CALLE 16 E # 33 - 51 MZ 116 A CS 1 , Barrio GUAYABAL ALTO en el periodo facturado 2025-9,2025-10.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 29 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó la señora Dela Solarte como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRSA113585AA el cual registra una lectura acumulada de 535 m3. "Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven cuatro personas, sanitario suspendido porque se dañó la bomba".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19620099**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Periodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|-------------------|-------------------|---------------------|------------|----------------------|---|
| Octubre | 518 m3 | 491 m3 | 27 m3 | 27 m3 | consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94) |
| Septiembre | 491 m3 | 463 m3 | 28 m3 | 28 m3 | consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94) |

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

- para el periodo de septiembre de 2025, el equipo de medida avanzó **(463 m3 a 491 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 28 m3.
- para el periodo de octubre de 2025, el equipo de medida avanzó **(491 m3 a 518 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 27 m3, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 IRMA REERAN identificado con C.C. No. 6492852 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) IRMA REERAN enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 16 E # 33 - 51 MZ 116 A CS 1 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: IRMA REERAN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19620099 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 31 DE OCTUBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274548-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2025.

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

| | |
|----------------------------------|---|
| Resolución No | 274548-52 |
| Fecha Resolución | 31 DE OCTUBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 13 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | OSCAR JAVIER SIERRA GARCIA |
| Matrícula No | 19623660 |
| Dirección para Notificación | CL 67 B # 1 B - 15 MZ 32 CS 10MIRADOR DE LLANO GRANDE |

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. 274548-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274548 de 29 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 29 DE OCTUBRE DE 2025 el señor OSCAR JAVIER SIERRA GARCIA identificado con C.C. No. 1073672711, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274548 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19623660 Ciclo: 6 ubicada en: CL 67 B # 1 B - 15 MZ 32 CS 10 MIRADOR DE LLANO GRANDE, Barrio MIRADOR DE LLANO GRANDE en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-9,2025-6,2025-7,2025-10,2025-8

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 30 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó el señor Oscar Javier Sierra como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° A19FA198395 el cual registra una lectura acumulada de 499 m3. Medidor frenado instalaciones en buen estado anexo foto del medidor y la lectura actual viven dos personas”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19623660**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|------------------|-------------------|---------------------|------------|----------------------|--|
| Octubre | 499 m3 | 499 m3 | 0 m3 | 18 m3 | Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94) |
| Septiembre | 499 m3 | 499 m3 | 0 m3 | 17 m3 | Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94) |
| Agosto | 499 m3 | 499 m3 | 0 m3 | 16 m3 | Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94) |

| | | | | | |
|--------------|--------|--------|------|-------|--|
| Julio | 499 m3 | 499 m3 | 0 m3 | 16 m3 | Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94) |
| Junio | 499 m3 | 499 m3 | 0 m3 | 16 m3 | Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94) |

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. A19FA198395, el cual registra una lectura acumulada de 499 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025**, el lector reportó en el sistema la novedad de **“REVISAR MEDIDOR”**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **16 m3, 17 m3 y 18 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** al consumo por aforo, de acuerdo con el nivel de ocupación del predio que es de 2 personas y el consumo por aforo es de 4 m3, se reliquida a 8 m3.

Se remitió la autorización del cambio del equipo de medida al área del Control de Perdas no técnicas, para que ejecute el cambio de inmediato.

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. **19623660**, por la Empresa, respecto al período de **junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-167778** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------------------------|----------------|---------------|-------------------|--------------------|-------------------|--------------------|-----------------|
| ND SUBSIDI ACUEDUCTO | 2025-10 | 421 | 8 | 13 | -6820 | -11082 | 4262 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-6 | 421 | 8 | 16 | 22407 | 44814 | -22407 |
| ND SUBSIDI ALCANTARILLADO | 2025-7 | 421 | 8 | 13 | -8604 | -13982 | 5378 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-8 | 421 | 8 | 16 | 17239 | 34477 | -17239 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-10 | 421 | 8 | 18 | 17760 | 39959 | -22200 |
| ND SUBSIDI ACUEDUCTO | 2025-6 | 421 | 8 | 13 | -6620 | -10757 | 4137 |

| | | | | | | | |
|---|---------|-----|---|----|-------|--------|--------|
| ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO | 2025-10 | 421 | 8 | 13 | -8862 | -14401 | 5539 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-6 | 421 | 8 | 16 | 17239 | 34477 | -17239 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-7 | 421 | 8 | 16 | 17239 | 34477 | -17239 |
| AJUSTE A LA DECENA | 2025-8 | 421 | 0 | 0 | 0 | -5 | 5 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-6 | 421 | 0 | 0 | -4 | 0 | -4 |
| ND SUBSIDIO ACUEDUCTO | 2025-8 | 421 | 8 | 13 | -6620 | -10757 | 4137 |
| ND SUBSIDIO ACUEDUCTO | 2025-9 | 421 | 8 | 13 | -6820 | -11082 | 4262 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-9 | 421 | 8 | 17 | 17760 | 37739 | -19980 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-10 | 421 | 8 | 18 | 23078 | 51925 | -28847 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-7 | 421 | 8 | 16 | 22407 | 44814 | -22407 |
| ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO | 2025-8 | 421 | 8 | 13 | -8604 | -13982 | 5378 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-8 | 421 | 0 | 0 | -4 | -2 | -2 |
| ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO | 2025-9 | 421 | 8 | 13 | -8862 | -14401 | 5539 |
| ND SUBSIDIO ACUEDUCTO | 2025-7 | 421 | 8 | 13 | -6620 | -10757 | 4137 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-7 | 421 | 0 | 0 | -4 | -4 | -1 |
| ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO | 2025-6 | 421 | 8 | 13 | -8604 | -13982 | 5378 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-8 | 421 | 8 | 16 | 22407 | 44814 | -22407 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-9 | 421 | 8 | 17 | 23078 | 49040 | -25963 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-10 | 421 | 0 | 0 | 0 | -4 | 4 |

FUNDAMENTOS LEGALES

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

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan

los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 OSCAR JAVIER SIERRA GARCIA identificado con C.C. No. 1073672711 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) OSCAR JAVIER SIERRA GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 67 B # 1 B - 15 MZ 32 CS 10 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: OSCAR JAVIER SIERRA GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19623660 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 31 DE OCTUBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'JA Alzate', written in a cursive style.

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales

Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274562-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JULIO BOLAÑOS** 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 | 274562-52 |
| Fecha Resolución | 31 DE OCTUBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 13 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | JULIO BOLAÑOS |
| Matrícula No | 1762004 |
| Dirección para Notificación | MZ 13 LT 11EL REMANSO |

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. 274562-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274562 de 29 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 29 DE OCTUBRE DE 2025 el señor JULIO BOLAÑOS identificado con C.C. No. 12188996, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274562 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1762004 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 13 LT 11 , Barrio EL REMANSO 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 30 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó el señor Andrés Bolaños como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H22VA014404 el cual registra una lectura acumulada de **404 m³**. ***PREDIO DESOCUPADO, medidor funciona correctamente, anexo foto del medidor y la lectura actual, sanitario con piola en el agua stop.*** Situación que confirma el incremento en el consumo registrado del periodo reclamado.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **OCTUBRE de 2025**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe al daño porque se encuentra ***SANITARIO CON PIOLA EN EL AGUA STOP***, la cual es responsabilidad del usuario, en el Periodo de Octubre presentó una diferencia de **27 m³**, avanzó de **376 m³ a 403 m³**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y en el equipo de medida.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que 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.

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

Así las cosas, el consumo se liquida con base en el registro fehaciente del medidor y no por el nivel de ocupamiento, **pues cualquier escape visible que se presente dentro del inmueble debe ser asumido por el propietario.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 JULIO BOLAÑOS identificado con C.C. No. 12188996 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 JULIO BOLAÑOS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 13 LT 11 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: JULIO BOLAÑOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1762004 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 31 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. 274577-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JESUS ALEXIS MEZA** 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 | 274577-52 |
| Fecha Resolución | 31 DE OCTUBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 13 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | JESUS ALEXIS MEZA |
| Matrícula No | 915413 |
| Dirección para Notificación | MZ 6 CS 37LA UNIDAD |

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 integral, 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. 274577-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274577 de 30 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 30 DE OCTUBRE DE 2025 el señor JESUS ALEXIS MEZA identificado con C.C. No. 19429711, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274577 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 915413 Ciclo: 8 ubicada en: MZ 6 CS 37 , Barrio LA UNIDAD 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, análisis y liquidación del reclamo, calificación definitiva)

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **SEPTIEMBRE DE 2025** el predio de matrícula **N° 915413** presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios de uso residencial.) por valor de \$120.170, mediante la factura No. 59001484, con fecha límite de pago el **26 de Septiembre de 2025**.

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario se encontraba en reclamación y realizó pago después de la fecha límite otorgada, **presentado inconsistencias en el sistema**, siendo entonces **PROCEDENTE**, la reliquidación por el valor de la reconexión por presentarse inconsistencia en las fechas de corte y reconexión en el sistema comercial.

Se le recomienda al usuario hacer los pagos antes de la fecha límite de pago para evitar las ordenes de corte, pues la entidad Bancaria no aplica los pagos en línea, como lo hacen los puntos de pago de la Empresa de Energía ubicada en Torre Central y los puntos de Apostar y Efecty.

Así las cosas, este departamento encuentra **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor JESUS ALEXIS MEZA, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión en el periodo de OCTUBRE DE 2025, serán objeto de reliquidación.

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

| Concepto | Periodo | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| RECONEXION DEL SERVICIO | 2025-10 | 484 | 0 | 0 | 0 | 65481 | -65481 |

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.

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 JESUS ALEXIS MEZA identificado con C.C. No. 19429711 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JESUS ALEXIS MEZA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 6 CS 37 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JESUS ALEXIS MEZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 915413 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 31 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. 274600-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS HORACIO CARVAJAL** 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 | 274600-52 |
| Fecha Resolución | 31 DE OCTUBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 13 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | LUIS HORACIO CARVAJAL |
| Matrícula No | 1426667 |
| Dirección para Notificación | CS 48BURBANIZACION LA HACIENDA II |

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. 274600-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274600 de 30 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 30 DE OCTUBRE DE 2025 el señor LUIS HORACIO CARVAJAL identificado con C.C. No. 4508813, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274600 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1426667 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CS 48B URBANISACION.LA HACIENDA 2, Barrio URBANIZACION LA HACIENDA II en el periodo facturado 2025-10.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 7 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó la señora Victoria García como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° A14FA664991 el cual registra una lectura acumulada de **1081 m3**. ***Se abre llave de agua y medidor no registra, es decir, medidor se encuentra frenado, se reviso instalaciones y no existen fugas.***

Así las cosas, ante la imposibilidad de obtener la lectura correcta y al revisar el histórico de lecturas se observa que en el periodo de **OCTUBRE DE 2025**, no se ha facturado el consumo correcto por estar con la condición **MEDIDOR FRENADO**, y la empresa ha facturado y liquidado consumo por **25 m³**, siendo este el Consumo Promedio de acuerdo predios en circunstancias similares, sin ser este un consumo promedio errado y de acuerdo a lo registrado por el equipo técnico, lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 : *“La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

Por lo anterior, se le informa al usuario que debe autorizar de inmediato el cambio del equipo de medida una vez instalado y pasen dos periodos completos de facturación donde se establezca el promedio actual y real del predio, el usuario podrá presentar reclamación respecto los periodos permitidos por ley y la empresa entra decidir si accede o no a reliquidar.

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. 1426667** por la Empresa, respecto a los Periodos de **OCTUBRE DE 2025, ES CORRECTO**, por lo cual, **NO** se procederá por parte de este Departamento a reliquidar o modificar los consumos, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

Cabe anotar que el usuario ya esta notificado de la situación del equipo de medida, se solicita mediante la **OT 4839337** al Departamento de CPNT Área de medición, para que se realice el Cambio del equipo de medida en el predio, pero el usuario no ha autorizado.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS HORACIO CARVAJAL identificado con C.C. No. 4508813 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUIS HORACIO CARVAJAL enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 48B haciéndole entrega de una copia de la misma.

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

1426667 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 31 DE OCTUBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274574-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2025.

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

| | |
|----------------------------------|--------------------------------|
| Resolución No | 274574-52 |
| Fecha Resolución | 31 DE OCTUBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 13 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | JAIRO ANTONIO MORALES GOMEZ |
| Matrícula No | 241851 |
| Dirección para Notificación | CL 20 # 10- 38PLAZA DE BOLIVAR |

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5648984

Resolución No. 274574-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274574 de 30 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 30 DE OCTUBRE DE 2025 el señor JAIRO ANTONIO MORALES GOMEZ identificado con C.C. No. 16210447, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 274574 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 241851 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 20 # 10- 38 , Barrio PLAZA DE BOLIVAR en los periodos facturados de Septiembre y Octubre de 2025

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 31 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó el señor Jairo Morales como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL141542AA el cual registra una lectura acumulada de 1703 m3. Con observacion: **"Se visitó predio residencia Capry tiene 15 habitaciones cada una con sanitario, lavamanos, ducha, en la parte de atrás esta las lavadoras y lavadero y todo está en buen estado, no hay tanque de reserva, medidor esta en buen estado, registrando consumo bien, no se identifican daños ni fugas".**

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

El siguiente es el resumen de las lecturas y de los consumos facturados a la matrícula reclamante:

| Año | Mes | Lect Actual | Lect Anter | Consumo | Promedio | Observación |
|------|------------|-------------|------------|---------|----------|-----------------|
| 2025 | Octubre | 1668 | 1610 | 58 | 45 | SIN OBSERVACION |
| 2025 | Septiembre | 1610 | 1558 | 52 | 42 | SIN OBSERVACION |

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

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 JAIRO ANTONIO MORALES GOMEZ identificado con C.C. No. 16210447 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JAIRO ANTONIO MORALES GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 20 # 10- 38 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: JAIRO ANTONIO MORALES GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 241851 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 31 DE OCTUBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274586-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LEIDY LEYTON CABALLERO** 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 | 274586-52 |
| Fecha Resolución | 31 DE OCTUBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 13 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | LEIDY LEYTON CABALLERO |
| Matrícula No | 236257 |
| Dirección para Notificación | CR 8 # 22- 64LAGO 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. 5650328

Resolución No. 274586-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274586 de 30 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 30 DE OCTUBRE DE 2025 la señora LEIDY LEYTON CABALLERO identificado con N.I.T. No. 65783671, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 274586 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 236257 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 8 # 22- 64 CLINICA PEREIRA, Barrio LAGO URIBE en los periodos facturados de Septiembre y Octubre de 2025

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 31 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó la señora Leidy Leyton como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H23SB001015 el cual registra una lectura acumulada de 437 m3. Con observacion: **"Se visitó predio hotel cafetto, tiene 18 habitaciones, cada uno con su respectivo sanitario, lavamanos, ducha, 2 tanque de reserva de 1 m3 cada uno, para abasteciendo de las unidades sanitarias e hidráulicas en general, un sanitario, lavamanos de recepción, lavadero, lavaplatos, lavadora de salón de lavado, y todo está en buen estado, totalizador en buen estado y registrando consumo bien, no se identifica daño, ni fugas"**

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

El siguiente es el resumen de las lecturas y de los consumos facturados a la matrícula reclamante:

| Año | Mes | Lect Actual | Lect Anter | Consumo | Promedio |
|------|------------|-------------|------------|---------|----------|
| 2025 | Octubre | 353 | 251 | 102 | 72 |
| 2025 | Septiembre | 251 | 141 | 110 | 63 |

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LEIDY LEYTON CABALLERO identificado con N.I.T. No. 65783671 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al

señor(a) LEIDY LEYTON CABALLERO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 # 22- 64 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: LEIDY LEYTON CABALLERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 236257 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 31 DE OCTUBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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