

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. 11922-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **ABELARDO IZQUIERDO 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	11922-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ABELARDO IZQUIERDO TAMAYO
Matrícula No	1009109
Dirección para Notificación	MZ 6 CS 105 PS 2SAN MARCOS

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 30 DE OCTUBRE DE 2025, la señora ABELARDO IZQUIERDO TAMAYO, 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 6 DE NOVIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P2115MMRAL142430AA que pertenece al predio con matrícula No. 1009109, tenía una lectura acumulada de 417 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. **1009109**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
octubre	416 m3	416 m3	0 m3	17 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. P2115MMRAL142430AA, el cual registra una lectura acumulada de 417 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 **17 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **octubre de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio y este está desocupado, 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. **1009109**, 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 **-61297** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 1009109.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2501	2025-10	414	0	17	0	49040	-49040
2500	2025-10	414	0	17	0	37739	-37739
1095	2025-10	414	0	13	0	-11082	11082
1090	2025-10	414	0	13	0	-14401	14401

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. 11954-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ ELENA LOPEZ** 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	11954-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	LUZ ELENA LOPEZ
Matrícula No	1889682
Dirección para Notificación	CL 94 # 15- 95 TORRE 2 APTO 501VILLA OLIMPICA

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. 5651950

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 31 DE OCTUBRE DE 2025, el señor(a) LUZ ELENA LOPEZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo de Octubre de 2025, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 7 DE NOVIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor 12-018853 que pertenece al predio con matricula No 1889682, tenía una lectura acumulada de 248, 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.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-81012** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 1889682.

Conce pto	Perío do	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1595	2025- 10	414	0	10	0	13031	-13031
2500	2025- 10	414	0	10	0	22200	-22200
2501	2025- 10	414	0	10	0	28847	-28847
1590	2025- 10	414	0	10	0	16933	-16933

Atentamente,



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. 11982-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	11982-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	WILLIAM TOBON RAMIREZ
Matrícula No	1473750
Dirección para Notificación	CR 31 # 83 C- 09 BLQ 2 APTO 102 ACIUD COMF CUBA ET IV

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 4 DE NOVIEMBRE DE 2025, el señor WILLIAM TOBON RAMIREZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2025-10, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 6 DE NOVIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P1515MMRSA68744AA que pertenece al predio con matrícula No. 1473750, tenía una lectura acumulada de 821 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. **1473750**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
octubre	821 m3	821 m3	0 m3	11 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. P1515MMRSA68744AA, el cual registra una lectura acumulada de 821 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 **11 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **octubre de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio y este está desocupado, 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. **1473750**, por la Empresa, respecto al período de **octubre de 2025**, **serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de este 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 **-34587** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 1473750.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2108	2025-10	414	0	0	0	-3	3
1090	2025-10	414	0	11	0	-12185	12185
2500	2025-10	414	0	11	0	24420	-24420
2501	2025-10	414	0	11	0	31732	-31732
1095	2025-10	414	0	11	0	-9377	9377

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. 11988-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **JHON ELIAS ARROYAVE** 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	11988-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JHON ELIAS ARROYAVE
Matrícula No	56226
Dirección para Notificación	CR 10 BIS # 3- 42BERLIN

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 5 DE NOVIEMBRE DE 2025, el señor JHON ELIAS ARROYAVE, 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 7 DE NOVIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P1515MMRSA70781AA que pertenece al predio con matrícula No. 56226, tenía una lectura acumulada de 518 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 2025-10 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. **56226**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
octubre	518 m3	518 m3	0 m3	10 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. P1515MMRSA70781AA, el cual registra una lectura acumulada de 518 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 **10 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **octubre de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio y este está desocupado, 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. **56226**, por la Empresa, respecto al período de **octubre de 2025**, **serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de este 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

-44560 que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 56226.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1090	2025-10	414	0	10	0	-3664	3664
2500	2025-10	414	0	10	0	22200	-22200
2501	2025-10	414	0	10	0	28847	-28847
1095	2025-10	414	0	10	0	-2819	2819
67	2025-10	414	0	0	0	-4	4

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. 23107-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Recurso No	23107-52
Fecha Resolución Recurso	7 DE NOVIEMBRE DE 2025
RECLAMO	273954 de 16 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	MODIFICA
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA NELCY GARCIA VALENCIA
Identificación del Peticionario	25201893
Matrícula No.	725739
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 11 EL FUTURO

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.

Se concede el recurso de apelación remitiendo copia del presente expediente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que en segunda instancia se decida sobre la apelación.

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 23107-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2025

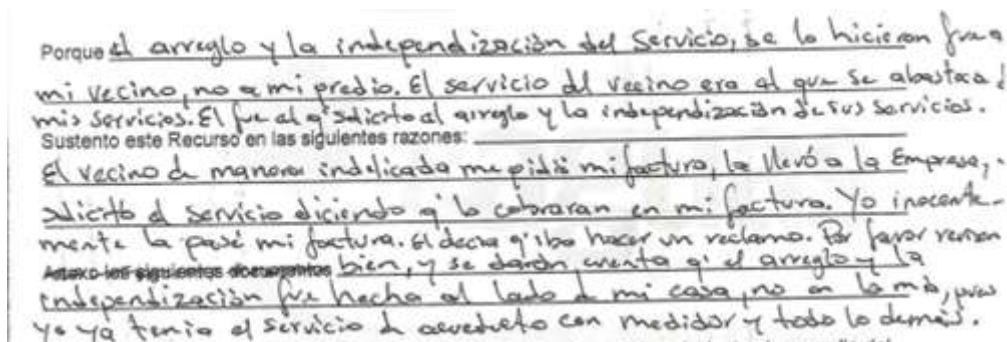
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23107 DE 20 DE OCTUBRE DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 273954 DE 29 DE SEPTIEMBRE DE 2025**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) MARIA NELCY GARCIA VALENCIA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 25201893 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 273954-52 de 16 DE OCTUBRE DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula No. 725739 Ciclo 13, ubicada en la dirección MZ 5 CS 11 (Martinez) Barrio EL FUTURO - CONSOTA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-9.

Que el recurrente por escrito presentado el día 20 DE OCTUBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el cobro que se le reflejó en la facturación de septiembre, por el cobro de la reposición de la acometida de alcantarillado, pero el reclamante no tenía claro, y manifestó que el vecino le pidió la factura para un reclamo y resulto ser para gestionar la independización del servicio de acueducto, pero desconocía que la Empresa por solicitud del señor Luis Dario Ramírez, también realizó el cambio o reposición de la acometida de alcantarillado con su respectiva caja de inspección, la cual beneficia a las dos viviendas, solicita retirar cobro de la matrícula 725739 y pasar a la nueva con número 19644544, al respecto me permito precisar lo siguiente:



Porque el arreglo y la independización del servicio, se lo hicieron para mi vecino, no a mi predio. El servicio del vecino era el que se abastecía mis servicios. El fue el que solicitó el arreglo y la independización de sus servicios. Sustento este Recurso en las siguientes razones:
El vecino de manzana indicada me pidió mi factura, la llevó a la Empresa, solicitó el servicio diciendo que lo cobraran en mi factura. Yo inocentemente le pasé mi factura. Él decía que iba hacer un reclamo. Por favor verifiquen bien, y se den cuenta que el arreglo y la independización fue hecha al lado de mi casa, no en la mía, pues yo ya tenía el servicio de acueducto con medidor y todo lo demás.

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

La decisión que se revisa por vía de reposición corresponde específicamente a los cobros realizados por la Empresa en el cambio de la acometida del inmueble ubicado en la MZ 5 CS 11 (Martinez) Barrio EL FUTURO - CONSOTA y encontramos que el señor Luis Dario Ramírez, como propietario del inmueble en compañía del señor Albeiro de Jesus Corrales, con nomenclatura Mna 5 cs 11 Villa Elena, El futuro, Solicitó independizar el servicio de acueducto de la matrícula 725739, por lo cual, una vez aportó los documentos y cumplió los requisitos, la Empresa, generó la orden de trabajo y se creo

[illegible]



Fecha de radicación: 24/07/2025 12:37:58 p. m.	Solicitud No 5448653
Matrícula: 725739	
Solicitante:	
Propietario: ALBERO DE JESUS CORRALES	
RAMI	
Dirección del predio: MZ 5 CS 11 MARTINEZ	
Teléfono:	
Barrio: EL FUTURO	
Servicio Solicitado CAMBIO DE ACOMETIDA	

3116303298 - USUARIO SOLICITA CAMBIO DE ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO

DE ACUERDO CON EL ART 41 DEL DECRETO 1842/1991, SI SU SOLICITUD REQUIERE DE VISITA(S) TÉCNICA(S) POR PARTE DE LOS REPRESENTANTES DE LA EMPRESA RESPONSABLE DEL SERVICIO,

RECOMENDAMOS INFORMAR A LOS HABITANTES O PERSONAS QUE LABORAN EN ESTE PREDIO ESTAR PRESENTES DE LAS(S) VISITA(S) CON EL FIN DE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA.

CON EL FIN DE CUMPLIR CON LOS TERMINOS LEGALMENTE ESTABLECIDOS, LE INFORMO QUE LA EMPRESA REALIZARÁ, MÁXIMO 2 VISITAS, AL CABO DE LAS CUALES, SI USTED NO HA CUMPLIDO CON LAS CONDICIONES TÉCNICAS, SE ENTENDERÁ QUE HA DESISTIDO DE LA SOLICITUD.

PARA CONSULTAR EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, POR FAVOR INGRESAR A NUESTRA PÁGINA WEB: WWW.AGUASYAGUAS.COM.CO; POR LA OPCIÓN "CLIENTES" Y LUEGO POR LA OPCIÓN "CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES".

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, identificada con NIT 836.002.020-7 con domicilio en la Carrera 10 No. 17-55 de la ciudad de Pereira, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013, tendiente a la protección de datos personales, lo invita a que conozca nuestra Política de Tratamiento de Información Personal en el siguiente link: <https://www.aguasyaguas.com.co/> la cual establece los derechos que le asisten como titular, el procedimiento para ejercerlos, las finalidades para la cual se toman los datos, entre otros aspectos. Si usted tiene alguna inquietud frente al manejo de la información, envíe un correo electrónico a protecciondatos@aguasyaguas.com.co

hocioe.

Dario Dario

Funcionario

Solicitante



El personal operativo del Departamento de Saneamiento Hidrico, ejecutó la orden de trabajo N° 5448653 el día 14 de agosto de 2025, por la cual se cambió una acometida de alcantarillado, para beneficio del inmueble, el cual tiene dos pisos, y su cobro fue grabado en el sistema de información comercial, a la matrícula antigua del predio a la **725739** mediante cumplidos N° 394000859 por valor total de **\$4.900.654,98 pesos** y se grabó con el ítem de instalación domiciliaria de acueducto, pero corresponde al trabajo de Alcantarillado, valor financiado en 36 cuotas, de las cuales se ha facturado una cuota por valor de \$155.839, se comparte la información de dicho cobro, valor y cuotas. (se liquidaron dos ítems, 1. Caja de inspección y 2. Acometida de alcantarillado en pavimento)

Radicación BPM

Archivo Consultar Reportes Imprimir Firma Digital

Predio: 19644544 Número: 5659326

Clase: 18 DIFERIDOS Y OTRO COBROS

Proceso: 321 OT PQR

Area: COMISIONES PQR Núm. ref: ...

Tipo solicitante: Otros 34 Solicitante: 816002020

Responsable: TODOS

Solicitante: AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

Fecha: 7/11/2025 11:55:11 a. m. Vence: 28/11/2025

Usuario: karagon LUZ EMLCE ARAGON

Observaciones: NUEVA CAJA DE INSPECCION PARA LOS DOS PREDIOS DE LA MINA 5 CASA 11 VILLA ELENA, SE DEBE ANEXAR EL CUMPLIDO 394000899 Y OTIVIR EL CORRO DE LOS DOS ITEMS O RECURSOS (0.50) PARA LAS MATRICULAS 19644544 Y 725739 BENEFICIADAS DE LA ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO. SE ADJUNTAN DOCUMENTOS DE LA SOLICITUD

Tarea actual: 211 (321) CARTERA


Autoriza Tratamiento de Datos: ☐ Si ☐ No

Estado: EN PROCESO

Prioridad: NORMAL % Ejecución: 0,00 Radicado Web: ...

Observaciones Ejecutar siguiente tarea Seguimiento Ver Proceso Anexos Datos Radicación >> Ver Textos

La Empresa no ha violado el debido proceso, pues brindamos todas las garantías procesales, y los cobros se realizan de acuerdo a las políticas de la Empresa establecidas en la Directiva de Gerencia N° 090 de 2024 y se le adiciona el AU del 20%.

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

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

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

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

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

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

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto en los artículos 2.3.1.3.2.3.17 y 2.3.1.3.2.3.18 del DECRETO 1077 DE 2015, este Departamento considera que el cobro de la orden de trabajo por la cual el personal de la Empresa efectuó la reposición de la acometida de alcantarillado, y la caja de inspección en los inmuebles con matrículas 725739 y 19644544, debe ser asumido por los dos, por lo cual se modifica, y se grabará por partes iguales para los dos predios, porque se benefician del trabajo realizado y la orden de trabajo fue firmada a satisfacción por la ejecución de la obra por la reclamante, la señora Maria Nelsy Garcia.

Por lo expuesto anteriormente, este despacho **MODIFICA la decisión** que hoy es objeto de recursos por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios, y se divide el cobro para ambas matrículas. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de el.

Que analizados los argumentos de hecho y de derecho los documentos anexos en el expediente y lo expuesto por el actor, este despacho considera respecto del reclamo por COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA.. .

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

Lo anterior con fundamento legal en:

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-155840** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
INST.DOM ACUEDUCTO	2025-9	462	0	0	0	155840	-155840

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por MARIA NELCY GARCIA VALENCIA en contra de la Resolución No. 273954-52 de 16 DE OCTUBRE DE 2025, y **MODIFICA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: CREDITO a la Matrícula No. 725739 la suma de **-155840**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 7 DE NOVIEMBRE DE 2025

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 24/07/2025 12:37:58 p. m.
DE PEREIRA S.A.S.E.S.P
CAMBIO DE ACOMETIDA
DIVISIÓN DE PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES

Fecha de radicación: 24/07/2025 12:37:58 p. m.	Solicitud No 5448653
Matrícula: 725739	
Solicitante:	
Propietario: ALBERO DE JESUS CORRALES	
RAMI	
Dirección del predio: MZ 5 CS 11 MARTINEZ	
Teléfono:	
Barrio: EL FUTURO	
Servicio Solicitado: CAMBIO DE ACOMETIDA	

3116303298 - USUARIO SOLICITA CAMBIO DE ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO

DE ACUERDO CON EL ART 41 DEL DECRETO 1842/1991, SI SU SOLICITUD REQUIERE DE VISITA(S) TÉCNICA(S) POR PARTE DE LOS REPRESENTANTES DE LA EMPRESA RESPONSABLE DEL SERVICIO.

RECOMENDAMOS INFORMAR A LOS HABITANTES O PERSONAS QUE LABORAN EN ESTE PREDIO ESTAR PRESENTES DE LAS(S) VISITA(S) CON EL FIN DE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA.

CON EL FIN DE CUMPLIR CON LOS TERMINOS LEGALMENTE ESTABLECIDOS, LE INFORMO QUE LA EMPRESA REALIZARÁ, MÁXIMO 2 VISITAS, AL CABO DE LAS CUALES, SI USTED NO HA CUMPLIDO CON LAS CONDICIONES TÉCNICAS, SE ENTENDERÁ QUE HA DESISTIDO DE LA SOLICITUD.

PARA CONSULTAR EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, POR FAVOR INGRESAR A NUESTRA PÁGINA WEB: WWW.AGUASYAGUAS.COM.CO; POR LA OPCIÓN "CLIENTES" Y LUEGO POR LA OPCIÓN "CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES".

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, identificada con NIT 816.002.020-7 con domicilio en la Carrera 10 No. 17-55 de la ciudad de Pereira, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013, tendiente a la protección de datos personales, le invita a que conozca nuestra Política de Tratamiento de Información Personal en el siguiente link: <https://www.aguasyaguas.com.co/> la cual establece los derechos que le asisten como titular, el procedimiento para ejercerlos, las finalidades para la cual se toman los datos, entre otros aspectos. Si usted tiene alguna inquietud frente al manejo de la información, envíe un correo electrónico a protecciondatos@aguasyaguas.com.co.

Funcionario

Solicitante

		EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS ESP SUBGERENCIA COMERCIAL - DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE COTIZACIÓN (VIGENCIA 2024)	
<p>Señor usuario, el costo de una conexión de Alcantarillado (Nueva, reposición total o parcial), se calcula de acuerdo con el tipo de excavación a realizar según la vía, de la acometida.</p>			
MATERIALES	VALOR	CANTIDAD	TOTAL
CAJA DE INSPECCIÓN DOMICILIARIA INCLUYE TAPA	504,818.4	1	504,818.4
ACOMETIDA ALCANTARILLADO EN ZONA VERDE	1,970,436	0	-
ACOMETIDA ALCANTARILLADO EN ZONA PAVIMENTO	3,923,868	0	-
ACOMETIDA ALCANTARILLADO EN ZONA EN ANDEN	2,907,528	1	2,907,528.0
ACOMETIDA ALCANTARILLADO EN CANZADA SIN PAVIMENTO	2,196,324	0	-
			-
TOTAL			3,412,348.4
<p align="center">***** NOTA IMPORTANTE*****</p> <p>Este valor debe entenderse como un valor aproximado, toda vez que, el valor definitivo está sujeto a los cambios que se deriven de las variaciones en el terreno a intervenir y la longitud de la obra civil.</p> <p>De conformidad con lo anterior, el usuario da fe de que ha sido informado previamente de los valores aproximados del servicio requerido; en virtud de lo cual se le solicita a su nombre y firma y cédula.</p> <p>Fecha: _____</p> <p>NOMBRE: <u>Dario Ramirez</u> FIRMA: _____</p> <p>CC: <u>45 871 52</u></p> <p>NOTA: _____</p> <p>Valores sujetos a la vigencia en la que se realice el cobro*</p>			





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

ORDEN DE TRABAJO
N. DE ORDEN 544963
IMPRESO EL: 04/03/2025 7:32:06
IMPRESO POR: CDGALLEGO

CONEXIONES NUEVAS O REPOSICIÓN TOTAL DE ALCANTARILLADO

303 - CAMBIO DE ACOMETIDA	
INFORMACIÓN DEL USUARIO	
DIRECCIÓN: MZ 3 CS 11 EL FUTURO	NÚMERO
USUARIO: DIRECCIÓN DE AYUDA MARTINEZ	MARCA
FECHA DE SOLICITUD: 24/07/2025 12:37:58	LECTURA
FECHA ATENDIDA: 14-08-2025	CLASE
CREACIÓN SOLICITADA POR: 14-08-2025	DIÁMETRO
TIPO:	
OBSERVACIONES Y ADICIÓN	
31160300298 - USUARIO SOLICITA CAMBIO DE ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO - PREDIO CON CULLA LISTA, REQUIERE ROTURA EN PAVIMENTO POR FAVOR REALIZAR REPOSICIÓN DE LA ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO GRACIAS	

CONEXIÓN NUEVA ACUEDUCTO COBRO A USUARIO			
REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO PAVIMENTO			
CÓDIGO	SELECCIÓN	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1580300213		Reparación Acometida de alcantarillado en Pavimento L= 2 m	
1580300214		Reparación Acometida de alcantarillado en Pavimento L= 3 m	
1580300215		Reparación Acometida de alcantarillado en Pavimento L= 4 m	
1580300216		Reparación Acometida de alcantarillado en Andén L= 2 m	
ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO		REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO ANDÉN	
CÓDIGO	SELECCIÓN	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1580300217		Reparación Acometida de alcantarillado en Andén L= 2 m	
1580300218		Reparación Acometida de alcantarillado en Andén L= 3 m	
1580300219		Reparación Acometida de alcantarillado en Andén L= 4 m	
1580300220		Reparación Acometida de alcantarillado en Andén L= 2 m	
CAJA DE INSPECCIÓN		REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO CALZADA	
CÓDIGO	SELECCIÓN	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
496		Reparación Acometida de Acueducto en calzada sin pavimento L= 2 m	
REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO ZONA VERDE		REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO CALZADA	
CÓDIGO	SELECCIÓN	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1580300221		Reparación Acometida de alcantarillado en zona verde L= 2 m	
1580300222		Reparación Acometida de alcantarillado en zona verde L= 3 m	
1580300223		Reparación Acometida de alcantarillado en zona verde L= 4 m	
OBSERVACIONES Y ADICIÓN		REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO CALZADA	
		CÓDIGO	SELECCIÓN
		1580300224	
		1580300225	
		1580300226	
		1580300227	
		1580300228	
		1580300229	
		1580300230	
		1580300231	
		1580300232	
		1580300233	
		1580300234	
		1580300235	
		1580300236	
		1580300237	
		1580300238	
		1580300239	
		1580300240	
		1580300241	
		1580300242	
		1580300243	
		1580300244	
		1580300245	
		1580300246	
		1580300247	
		1580300248	
		1580300249	
		1580300250	
		1580300251	
		1580300252	
		1580300253	
		1580300254	
		1580300255	
		1580300256	
		1580300257	
		1580300258	
		1580300259	
		1580300260	
		1580300261	
		1580300262	
		1580300263	
		1580300264	
		1580300265	
		1580300266	
		1580300267	
		1580300268	
		1580300269	
		1580300270	
		1580300271	
		1580300272	
		1580300273	
		1580300274	
		1580300275	
		1580300276	
		1580300277	
		1580300278	
		1580300279	
		1580300280	
		1580300281	
		1580300282	
		1580300283	
		1580300284	
		1580300285	
		1580300286	
		1580300287	
		1580300288	
		1580300289	
		1580300290	
		1580300291	
		1580300292	
		1580300293	
		1580300294	
		1580300295	
		1580300296	
		1580300297	
		1580300298	
		1580300299	
		1580300300	
		1580300301	
		1580300302	
		1580300303	
		1580300304	
		1580300305	
		1580300306	
		1580300307	
		1580300308	
		1580300309	
		1580300310	
		1580300311	
		1580300312	
		1580300313	
		1580300314	
		1580300315	
		1580300316	
		1580300317	
		1580300318	
		1580300319	
		1580300320	
		1580300321	
		1580300322	
		1580300323	
		1580300324	
		1580300325	
		1580300326	
		1580300327	
		1580300328	
		1580300329	
		1580300330	
		1580300331	
		1580300332	
		1580300333	
		1580300334	
		1580300335	
		1580300336	
		1580300337	
		1580300338	
		1580300339	
		1580300340	
		1580300341	
		1580300342	
		1580300343	
		1580300344	
		1580300345	
		1580300346	
		1580300347	
		1580300348	
		1580300349	
		1580300350	
		1580300351	
		1580300352	
		1580300353	
		1580300354	
		1580300355	
		1580300356	
		1580300357	
		1580300358	
		1580300359	
		1580300360	
		1580300361	
		1580300362	
		1580300363	
		1580300364	
		1580300365	
		1580300366	
		1580300367	
		1580300368	
		1580300369	
		1580300370	
		1580300371	
		1580300372	
		1580300373	
		1580300374	
		1580300375	
		1580300376	
		1580300377	
		1580300378	
		1580300379	
		1580300380	
		1580300381	
		1580300382	
		1580300383	
		1580300384	
		1580300385	
		1580300386	
		1580300387	
		1580300388	
		1580300389	
		1580300390	
		1580300391	
		1580300392	
		1580300393	
		1580300394	
		1580300395	
		1580300396	
		1580300397	
		1580300398	
		1580300399	
		1580300400	
		1580300401	
		1580300402	
		1580300403	
		1580300404	
		1580300405	
		1580300406	
		1580300407	
		1580300408	
		1580300409	
		1580300410	
		1580300411	
		1580300412	
		1580300413	
		1580300414	
		1580300415	
		1580300416	
		1580300417	
		1580300418	
		1580300419	
		1580300420	
		1580300421	
		1580300422	
		1580300423	
		1580300424	
		1580300425	
		1580300426	
		1580300427	
		1580300428	
		1580300429	
		1580300430	
		1580300431	
		1580300432	
		1580300433	
		1580300434	
		1580300435	
		1580300436	
		1580300437	
		1580300438	
		1580300439	
		1580300440	
		1580300441	
		1580300442	
		1580300443	
		1580300444	
		1580300445	
		1580300446	
		1580300447	
		1580300448	
		1580300449	
		1580300450	
		1580300451	
		1580300452	
		1580300453	
		1580300454	
		1580300455	
		1580300456	
		1580300457	
		1580300458	
		1580300459	
		1580300460	
		1580300461	
		1580300462	
		1580300463	
		1580300464	
		1580300465	
		1580300466	
		1580300467	
		1580300468	
		1580300469	
		1580300470	
		1580300471	
		1580300472	
		1580300473	
		1580300474	
		1580300475	
		1580300476	
		1580300477	
		1580300478	
		1580300479	
		1580300480	
		1580300481	
		1580300482	
		1580300483	
		1580300484	
		1580300485	
		1580300486	
		1580300487	
		1580300488	
		1580300489	
		1580300490	
		1580300491	
		1580300492	
		1580300493	
		1580300494	
		1580300495	
		1580300496	
		1580300497	
		1580300498	
		1580300499	
		1580300500	
		1580300501	
		1580300502	
		1580300503	
		1580300504	
		1580300505	
		1580300506	
		1580300507	
		1580300508	
		1580300509	
		1580300510	
		1580300511	
		1580300512	
		1580300513	
		1580300514	
		1580300515	
		1580300516	
		1580300517	
		1580300518	
		1580300519	
		1580300520	
		1580300521	
		1580300522	
		1580300523	
		1580300524	
		1580300525	
		1580300526	
		1580300527	
		1580300528	
		1580300529	
		1580300530	
		1580300531	
		1580300532	
		1580300533	
		1580300534	
		1580300535	
		1580300536	
		1580300537	
		1580300538	
		1580300539	
		1580300540	
		1580300541	
		1580300542	
		1580300543	
		1580300544	
		1580300545	
		1580300546	
		1580300547	
		1580300548	
		1580300549	
		1580300550	
		1580300551	
		1580300552	
		1580300553	
		1580300554	
		1580300555	
		1580300556	
		1580300557	
		1580300558	
		1580300559	
		1580300560	
		1580300561	
		1580300562	
		1580300563	
		1580300564	
		1580300565	
		1580300566	
		1580300567	
		1580300568	
		1580300569	
		1580300570	
		1580300571	
		1580300572	
		1580300573	
		1580300574	
		1580300575	
		1580300576	
		1580300577	
		1580300578	
		1580300	



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

ORDEN DE TRABAJO
N.º DE ORDEN: 5448653
IMPRESO EL: 04/08/2025 7:32:09
IMPRESO POR: CDGALLEGÓ

CONEXIONES NUEVAS O REPOSICIÓN TOTAL DE ALCANTARILLADO

MATERIAL	MATERIALES A UTILIZAR ALMACÉN	
	UNIDADES	DIÁMETRO
Alambre Púlico		
Alambre 1/2"		
Arena		
Basagrante		
Cemento		
Estrella		
Quartón		
Tabla formaleta		
Tuberia Novafort		
Varilla		

CERTIFICACIÓN

Yo, Andrés N. Ríos, con CC. 10.100.000, notifico que en mi calidad de funcionario de Aguas de Pereira, en virtud de mis funciones, y bajo asignación atendi la presente orden de trabajo por un trabajo de reparación de alcantarillado en el predio del señor Andrés N. Ríos que se encuentra presente en el predio para la fin del recibo a satisfacción de la orden de trabajo después de la respectiva instalación.

El usuario no se encontraba presente en el predio para la fin del recibo a satisfacción de la orden de trabajo después de la respectiva instalación.
El usuario se niega a firmar la orden de trabajo.

USUARIO	INSTALADOR	SUPERVISOR
Firma: <u>Andrés N. Ríos</u> Nombre: <u>Andrés N. Ríos</u> CC: <u>10.100.000</u>	Firma: <u>Andrés N. Ríos</u> Nombre: <u>Andrés N. Ríos</u> CC: <u>10.100.000</u>	Firma: <u>Andrés N. Ríos</u> Nombre: <u>Andrés N. Ríos</u> CC: <u>10.100.000</u>

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. 274598-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ROSALBA CAYCEDO RODRIGUEZ** 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	274598-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ROSALBA CAYCEDO RODRIGUEZ
Matrícula No	1775246
Dirección para Notificación	CL 82 # 16- 05 BLQ 11 APTO 1123VILLA OLIMPICA

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. 5650331

Resolución No. 274598-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274598 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 ROSALBA CAYCEDO RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 24577783, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274598 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1775246 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CL 82 # 16- 05 BLQ 11 APTO 1123 SENDEROS DE UNICENTRO, Barrio VILLA OLIMPICA 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 7 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Alexander Hidalgo como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C19LA014155 el cual registra una lectura acumulada de 693 m3. Con observacion: **"Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente, viven cuatro personas"**
Hace varios días

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, el medidor presentó una diferencia de 19 m3, avanzó de 671 a 690 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **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.

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 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 ROSALBA CAYCEDO RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 24577783 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) ROSALBA CAYCEDO RODRIGUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 82 # 16- 05 BLQ 11 APTO 1123 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: ROSALBA CAYCEDO RODRIGUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1775246 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 7 DE NOVIEMBRE 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. 274609-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ERIKA GRISALES** 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	274609-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ERIKA GRISALES
Matrícula No	465013
Dirección para Notificación	LT 54 B PS 1EL ACUARIO

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. 274609-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274609 de 31 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 31 DE OCTUBRE DE 2025 la señora ERIKA GRISALES identificada con C.C. No. 1088274151, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274609 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 465013 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: LT 54 B PS 1 , Barrio EL ACUARIO 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)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **04 de Noviembre de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO ***“Medidor funciona correctamente para dos locales y una vivienda clase de uso comercial, barbería y perfumería, instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente. Equipo de medida P1615MMRSA92048AA lectura 1559 m3”***.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de Octubre de 2025, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: “La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.” Más 67 m3 de consumo pendiente por facturar de septiembre de 2025.

Por otro lado, es de tomar en cuenta las observaciones realizadas por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **25 de Octubre de 2025** en donde manifiestan que “Se cobran 67 m3 pendientes del mes 9 más el consumo del mes 10, se revisaron todas las instalaciones hidráulicas, se encontró sanitario con fuga por agua stop, nivel de ocupación 6 Personas.”.

Es importante para la Empresa, aclarar que los consumos provenientes de fugas externas, son de responsabilidad exclusiva del usuario o suscriptor del servicio, por lo tanto, la Empresa no está obligada a responder por ellos, siendo entonces obligación del usuario, revisar las instalaciones y mantenerlas en buen estado al ser de su propiedad.

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

- *En el periodo de **Septiembre de 2025** el predio tuvo una diferencia de lectura de **80 m3** de los cuales se le facturaron **13 m3** consumo promedio (mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **67 m3** pendientes por facturar.*

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. **465013** por la Empresa, respecto al periodo de **Octubre de 2025**, **SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, más consumo acumulado por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de

conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, 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.”

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ERIKA GRISALES identificado con C.C. No. 1088274151 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 a la señora ERIKA GRISALES enviando citación a Dirección de Notificación:, LT 54 B PS 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: ERIKA GRISALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 465013 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 7 DE NOVIEMBRE 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. 274662-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA UMBARILA** 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	274662-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA UMBARILA
Matrícula No	708339
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 17VILLA ALBANIA

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. 5653439

Resolución No. 274662-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274662 de 4 DE NOVIEMBRE 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 4 DE NOVIEMBRE DE 2025 la señora MARIA UMBARILA identificado con C.C. No. 42131031, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274662 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 708339 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: MZ 1 CS 17 2500 LTS, Barrio VILLA ALBANIA 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 6 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Maria Florelba Acevedo 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° P1415MMRSA52015AA el cual registra una lectura acumulada de 1561 m3. Con observacion: **"Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor no registra consumo con llaves cerradas"**.

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, el medidor presentó una diferencia de 17 m3, avanzó de 1536 a 1553 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para el período de **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 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.

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 UMBARILA identificado con C.C. No. 42131031 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 UMBARILA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 17 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 UMBARILA la cancelación de las sumas pendientes por

concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 708339 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 7 DE NOVIEMBRE 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. 274679-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	274679-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARLLURI DEL SOCORRO MONTOYA SERNA
Matrícula No	1278548
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 28OLIMPIA

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. 274679-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274679 de 4 DE NOVIEMBRE 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 4 DE NOVIEMBRE DE 2025 la señora MARLLURI DEL SOCORRO MONTOYA SERNA identificado con C.C. No. 42097369, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274679 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1278548 Ciclo: 10 ubicada en: MZ 1 CS 28 , Barrio OLIMPIA 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 6 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Maryuri Montoya 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° P1415MMRSA46448AA el cual registra una lectura acumulada de **2080 m3. Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven dos personas, solicita la usuaria que le reliquiden y le facturen lo real.**

Así las cosas, y con relación a los consumos facturados, en el periodo de **SEPTIEMBRE de 2025** que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de **NO HAY ACCESO AL PUNTO DE MEDICIÓN – MEDIDOR CON REJA** se procedió a generar facturación por promedio de **13 m³**, 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.

“...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...”
Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo evidenciado en las lecturas del predio durante el Periodo relacionado, 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 existente entre la última lectura del periodo de **Agosto** y la encontrada en **Octubre de 2025**, lo que nos da por **21 m³**, de los que en el periodo de Septiembre se facturaron por Promedio **13 m³**, se debían facturar por **8 m³** para Octubre de 2025, para un total de **43 m³**, que fue lo registrado por el equipo de medida.

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. 1278548** por la Empresa, respecto al periodo de **OCTUBRE de 2025, NO ES CORRECTO**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: **Octubre de 21 m³ por 8 m³**, que fue lo registrado por el equipo de medida, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-48699** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	480	8	21	17760	46619	-28860
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-10	480	8	13	-12290	-19971	7681
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-10	480	8	13	-15970	-25951	9981
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	480	8	21	23078	60579	-37501

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

*Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”***Artículo 149 de la ley 142 de 1994**, “Al preparar las

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

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

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 MARLLURI DEL SOCORRO MONTOYA SERNA identificado con C.C. No. 42097369 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARLLURI DEL SOCORRO MONTOYA SERNA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 28 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: MARLLURI DEL SOCORRO MONTOYA SERNA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1278548 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 7 DE NOVIEMBRE 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. 274635-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SECUNDINO MOSQUERA MOSQUERA** 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	274635-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	SECUNDINO MOSQUERA MOSQUERA
Matrícula No	466003
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 6SAUCES III

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. 274635-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274635 de 4 DE NOVIEMBRE 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 4 DE NOVIEMBRE DE 2025 el señor SECUNDINO MOSQUERA MOSQUERA identificado con C.C. No. 4528161, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274635 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 466003 Ciclo: 14 ubicada en:MZ 3 CS 6 , Barrio SAUCES III 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva).

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 466003**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Octubre	27 m3	2 m3	25 m3	25 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 **6 de noviembre de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario, CARLOS ALBERTO OSORIO “**En el momento de esta visita no se observa que el medidor presente movimiento estando el predio sin consumó, fue arregladas dos fugas una que generó el que instaló el medidor y otra es una fuga interna que había, instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven tres personas., medidor N. H25VA350740, lectura N.36 m3**”.

La fuga presentada en el predio ya reparada, afecto el consumo del periodo de octubre de 2025, por lo tanto, es procedente realizar una reliquidación del periodo de octubre de 2025, generando cobro promedio de 13 m3 del historio de los últimos 6 meses Según el

Art 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 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.”

Respecto al periodo de septiembre de 2025 se confirma el consumo promedio facturado ya que el medidor esta recién cambiado y no se tomo el periodo completo de facturación el consumo facturado es acorde.

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. **466003**, por la Empresa, respecto al período de octubre de 2025, **serán objeto de modificación**, por presentarse fuga en los acoples del medidor, 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 **-61256** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	408	0	12	0	26640	-26640
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	408	0	12	0	34617	-34617

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 SECUNDINO MOSQUERA MOSQUERA identificado con C.C. No. 4528161 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) SECUNDINO MOSQUERA MOSQUERA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 CS 6 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: SECUNDINO MOSQUERA MOSQUERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 466003 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 7 DE NOVIEMBRE 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. 274696-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **OLGA LUCIA MARULANDA VERGARA** 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	274696-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	OLGA LUCIA MARULANDA VERGARA
Matrícula No	1644798
Dirección para Notificación	CL 11 # 16- 06 A.COMUNPINARES DE SAN MARTIN

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 274696-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274696 de 5 DE NOVIEMBRE 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 5 DE NOVIEMBRE DE 2025 la señora OLGA LUCIA MARULANDA VERGARA identificado con C.C. No. 42083401, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274696 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1644798 Ciclo: 8 ubicada en: CL 11 # 16- 06 A.COMUN EDIFICIO OPORTO, Barrio PINARES DE SAN MARTIN en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-9,2025-6,2025-7,2025-8

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

Para los efectos de identificación del tipo de servicio prestado, en su integralidad es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR entendiéndose como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR o grupo de usuarios a todos aquellos clientes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que comparten una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira no les entrega el agua por medio de una acometida individual a cada uno de ellos sino que el grupo se ha organizado internamente mediante el uso de una red propia de distribución interna de tal manera que Aguas y Aguas les entrega el agua a la entrada de dicha red utilizando para ello una sola acometida de diámetro adecuado para atender el consumo del grupo completo de usuarios internos.

En resumen, un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR comparte una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor, el cual para estos casos se llama totalizador.

El principio general que debe orientar la relación entre la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y sus clientes ya sean independientes o SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR es el de "La facturación es igual al consumo" o sea que la suma de los consumos facturados a un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR debe ser igual a la cantidad de agua suministrada al grupo a través de la acometida de entrada.

Para cumplir con este objetivo, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira ha diseñado un programa de medición y facturación mediante el cual se asigna una matrícula a la acometida de entrada en la cual está instalado el totalizador y a esta matrícula se le llama cuenta MAMA o totalizadora y a las demás matrículas del grupo que se alimentan de la misma acometida se les llama cuentas HIJAS. En la mayoría de los casos la cuenta mamá o totalizadora pertenece a la administración o las áreas comunes.

Los grupos SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR tienen entonces una única cuenta mamá y pueden tener una o muchas cuentas hijas. Si una cuenta hija tiene medidor individual para registrar únicamente su consumo entonces la facturación mensual llegará por los valores registrados por su medidor.

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1644798**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Consumo mama	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Octubre	0 m3	49 m3	0 m3	1 m3	Cobro por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)
Septiembre	0 m3	44 m3	0 m3	30 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Agosto	0 m3	48 M3	0 m3	32 M3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Julio	0 m3	57 m3	0 m3	31 m5	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Junio	0 m3	60 m3	0 m3	30 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 7 de noviembre de 2025, por parte del equipo de revisores del Departamento de Servicio al Cliente, se determinó que la PROPIEDAD HORIZONTAL cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida principal tiene instalado el TOTALIZADOR H25SB002843, el cual registra una lectura acumulada de **118 m3**, “Estando en el edificio Porto se encuentra el macromedidor ultrasónico registrando, se revisan las instalaciones y como en las visitas anteriores hay un jacuzzi y un turco inactivos, solo un baño y lavamanos con la puerta cerrada., donde no se detectan fugas, así mismo se revisan los medidores de los apartamentos y no se observan anomalías, el resto de los puntos hidráulicos se encuentran en buen estado. No existen fugas visibles en el predio”.

Al verificar el sistema de información comercial de la empresa se identificó que se cambió el equipo de medida el 23 de agosto de 2025 del predio con matrícula N. 1644798, el cual registra para el periodo de octubre de 2025 1 m3 de consumo para el área común, por ende, al este ser el promedio real y actual, se accede a reliquidar el periodo de junio, julio, agosto y septiembre de 2025.

La usuaria debe tener en cuenta que la matrícula N. **1644798**, corresponde al área común de EDIFICIO OPORTO, por ende, es un multiusuario, es un SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR comparte una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor, el cual para estos casos se llama totalizador.

Se le informa que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generan consumo aunque no tenga nivel de ocupación situación que es de plena responsabilidad del usuario, como se evidencio en la visita de terreno que existen fugas externas perceptibles, lo que genera que el equipo de medida registre continuamente.

De lo anterior y aunado a los antecedentes de Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1644798**, por la Empresa, respecto al periodo de **junio, julio, agosto y septiembre de 2025**, serán objeto de modificación, **SE ACCEDE**, a reliquidar los valores objeto

de reclamación, ya que no fueron registrados por el totalizador de conformidad con el sistema general o totalizador, 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 **-1005728** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-9	421	1	30	1538	46153	-44615
AJUSTE A LA DECENA	2025-7	421	0	0	-3	0	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-7	421	1	31	2155	66800	-64645
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	421	1	30	2885	86542	-83657
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-7	421	1	31	1493	46292	-44799
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-7	421	1	31	1941	60172	-58231
AJUSTE A LA DECENA	2025-8	421	0	0	-2	0	-2
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-8	421	1	32	1941	62113	-60172
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-6	421	1	30	2155	64645	-62490
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-6	421	0	0	0	-3	3
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-6	421	1	30	1941	58231	-56289
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-7	421	1	31	2801	86828	-84027
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	421	1	32	2801	89628	-86828
AJUSTE A LA DECENA	2025-9	421	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	421	1	30	2220	66599	-64379
AJUSTE A LA DECENA	2025-6	421	0	0	-3	0	-3
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-8	421	1	32	1493	47786	-46292
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-9	421	1	30	1999	59974	-57974
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-6	421	1	30	1493	44799	-43306

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-6	421	1	30	2801	84027	-81226
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	421	1	32	2155	68955	-66800
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-9	421	0	0	0	-2	2

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

5. Red de distribución, red local o red secundaria de acueducto. Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

34. Medidor general o totalizador. Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.

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

35. Multiusuarios. Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.

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

RESOLUCIÓN RAS 330 DE 2017:

- ✓ **Artículo 75.** Micromedición. Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 373 de 1997, la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 457 de 2008 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, para todos los casos es obligatorio colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto. Las excepciones a esta regla serán las establecidas en dichas normas.

(...)

En el caso de edificios o conjuntos multifamiliares que superen las doce (12) unidades habitacionales, se debe instalar un medidor totalizador en la acometida. También deben existir medidores individuales en cada uno de los apartamentos o interiores que conformen el edificio o conjunto multifamiliar.

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 OLGA LUCIA MARULANDA VERGARA identificado con C.C. No. 42083401 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) OLGA LUCIA MARULANDA VERGARA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 11 # 16- 06 A.COMUN 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: OLGA LUCIA MARULANDA VERGARA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1644798 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 7 DE NOVIEMBRE 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: amgonzales

Revisó: learagon

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