

**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. 12049-52 de 12 DE NOVIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **EDIFICIO MIRADOR DEL CERRO** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>12049-52</b>
Fecha Resolución	12 DE NOVIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	24 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	25 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	EDIFICIO MIRADOR DEL CERRO
Matrícula No	1235456
Dirección para Notificación	CL 11 # 23- 69SEC LOS ALAMOS

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

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

**Plazo para interponer los recursos:** Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entienda 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 N°. 12049-52.  
DEL 12 DE NOVIEMBRE DE 2025**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 1235456, UBICADO EN LA CL 11 # 23- 69 AREA COMUN, EDIFICIO MIRADOR DEL CERRO BARRIO SEC LOS ALAMOS , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.**

El Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP, en uso de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas por la ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015 y la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002, emite la presente resolución:

**CONSIDERACIONES PREVIAS**

Es obligación de las Empresas garantizar la medición de los consumos, esto en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 9, 144, 145 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición y el mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua.

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del Totalizador - medidor ultrasónico de "1" pulgada, rango =>R/800, equipado para telemetría.

**HECHOS RELEVANTES**

El predio ubicado en la **CL 11 # 23- 69 AREA COMUN, EDIFICIO MIRADOR DEL CERRO, Barrio SEC LOS ALAMOS** identificado para la Empresa con la matrícula **1235456** tiene instalado el equipo de medida **TOTALIZADOR N° M312-079582**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha diecisiete (17) de febrero de 2025, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del TOTALIZADOR, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día ocho (08) de agosto de 2025, atendida por el administrador del predio diligenciada por el contratista WORLDTEK, en la que dejó la observación: " Administrador no autoriza el cambio".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del

servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 1235456 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

**SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** **Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes.** *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:*

n) *No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición*. (Cursiva y subrayado fuera de texto).

#### **PRUEBAS**

1. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha diecisiete (17) de febrero de 2025
2. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
3. Orden de trabajo N° 4954755 del ocho (08) de agosto de 2025, con la observación de no autorización.

Señor  
Propietario, administrador y/o tenedor

Nombre: VILLEGRAS SERNA NICOLAS-RAMON  
Dirección: CL 11 # 23- 69  
Barrio: SEC LOS ALAMOS  
Matrícula: 1235456  
Medidor: M312-079582  
Diámetro: 1"  
Causal: Cambio de tecnología  
Asunto: Notificación sobre reemplazar y/o instalar un medidor de agua

Estimado Usuario(a):

Aguas y Aguas de Pereira, como empresa comprometida con la gestión del recurso hídrico como un bien social, presta servicios con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando la sostenibilidad ambiental. Dentro de este compromiso, estamos adelantando un proceso clave para lograr la justa facturación, mediante el cambio de medidores de agua.

Además, como sociedad, tenemos la responsabilidad de mejorar las condiciones de vida promoviendo el uso eficiente de los recursos naturales y la adopción de tecnologías que minimicen el impacto ambiental.

Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra obligación informarle de manera clara y oportuna sobre las decisiones que impactan sus derechos y deberes como usuario(a). Por lo anterior, le notificamos la importancia de reemplazar y/o instalar un medidor en su predio, garantizando una mayor precisión acorde con los estándares exigidos por normatividad.

Específicamente, el cambio a un dispositivo más avanzado tecnológicamente que permitirá registrar y facturar el consumo de manera más eficiente. Es así que se procede a ordenar el cambio de su medidor de diámetro 1" pulgada, para que registre el consumo en cumplimiento del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que establece:

Sede Admin  
PBX: (6) 3  
Edificio Torre  
Carrera 10 N° 17 -E  
Centro de S  
Ventanil  
Bogotá, C



"La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen los instrumentos que la técnica haya puesto a disposición; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario".

En este sentido, se resalta y se notifica el deber que tiene respecto de reemplazar y/o instalar su medidor de agua en su inmueble, que cumpla con los estándares adoptados por la normatividad, garantizando así una correcta medición y mayor precisión en su consumo, se informa que dispone de un plazo máximo de 15 días calendario a partir de la fecha de esta notificación, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir un medidor en el mercado, con las siguientes especificaciones metrológicas:

- Medidor Ultrasónico de 1"
- Rango =>R/800
- Equipado para telemetría

El equipo deberá contar con su respectiva factura, certificado de calibración y certificado de tipo o modelo. Posteriormente, debe llevarlo a la Empresa para su instalación. La garantía del dispositivo será asumida por el proveedor que usted elija. En esta opción, los costos de instalación corren por su cuenta.

2. Adquirir el medidor directamente con nuestra Empresa de 1" pulgadas, con un costo aproximado de \$4787251 (IVA incluido). Este equipo cuenta con una garantía directa de tres (3) años otorgada por Aguas y Aguas de Pereira y puede ser financiado a través de la factura. Este valor no incluye instalación ni accesorios. Nota: Este precio se mantendrá hasta agotar inventarios o este estará sujeto a cambios por condiciones asociadas al comportamiento del dólar, variable del IPC o situaciones similares a COVID – 19.

Importante: Si en un plazo de 15 días no ha elegido la opción 1, la Empresa procederá a ejecutar la opción 2 para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables.

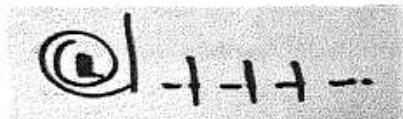
El valor del medidor será diferido en un número de cuotas de acuerdo con el uso o el estrato socioeconómico que se detalla en el siguiente cuadro:

SECTOR/ESTRATO	POR SOLICITUD DEL USUARIO SE PUEDE EXTENDER HASTA
Residencial 1	48
Residencial 2	48
Residencial 3	36
Residencial 4	24
Residencial 5	18
Residencial 6	12
Comercial	12
Industrial	12
Oficial	06
Especial	12

Para resolver cualquier inquietud, puede comunicarse con nuestra línea de atención al cliente al teléfono 116, disponible sin costo desde teléfonos fijos y operadores celulares Tigo y Movistar, o visitarnos en nuestras oficinas ubicadas en la carrera 10 N° 17-55, piso 1, en Pereira.

Finalmente, le recordamos que el medidor retirado es de su propiedad, por lo que le solicitamos abstenerse de entregarlo al instalador. Si ya se realizó el cambio, favor hacer caso omiso de esta notificación.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ  
Jefe Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas

Sede Administrativa  
PBX: (6) 315 13 00  
Edificio Torre Central  
Carrera 10 N° 17 -55 piso 1

Constancia de Notificación Personal:

Fecha: 08/02/2025

Nombre suscriptor y/o usuario que se notifica:  
Hector González con Cédula de Ciudadanía N.º 310108402 expedida en Pereira.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira E.S.P. S.A.S., notificó al señor (a) Hector González, cambio de medidor y autoriza el correspondiente cambio a partir de este acto.

Recibió:  Héctor Pablo González  
Nombre: Hector Pablo

Notificó:  
Nombre: \_\_\_\_\_

Firma: Hector Pablo G

Firma: \_\_\_\_\_

C.C. N.º: 310108402

Autorizo sí no

Contacto: Monica Osorio

Tel: 3104715132

El usuario de manera libre y voluntaria acepta la presente notificación y entiende sus deberes contractuales.

Observación: Pereira Portena.

**FUNDAMENTOS DE DERECHO**

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

**Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.**

**Artículo 144 de la Ley 142 de 1994. De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.**

*La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.*

*No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se*

establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

RAS 0330 de 2017 y Resolución 0799 de 2021: Donde se fijan las especificaciones técnicas mínimas para los instrumentos de medida

Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. **Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes.** El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición". (Cursiva y subrayado fuera de texto).

Artículos 67 a 69 y 87 de la Ley 1437 de 2011: Donde se regulan el debido proceso administrativo y la firmeza de los actos administrativos.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

#### ***RESUELVE:***

**Artículo 1º.** Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializará la suspensión del servicio.

**Artículo 2º.** Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1235456 ubicado en CL 11 # 23- 69 AREA COMUN EDIFICIO MIRADOR DEL CERRO, Barrio SEC LOS ALAMOS, hasta tanto el usuario autorice la instalación del TOTALIZADOR, una vez agotada la vía administrativa.

**Artículo 3º.** La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aun no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

**Artículo 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa [www.aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

**Artículo 6º.** La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

#### ***NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE***

Dado en PEREIRA, el 12 DE NOVIEMBRE DE 2025

Atentamente,



**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

*Proyectó: jud25154  
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. 12047-52 de 12 DE NOVIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **LA REBECA MALL PLAZA** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>12047-52</b>
Fecha Resolución	12 DE NOVIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	24 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	25 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	LA REBECA MALL PLAZA
Matrícula No	19554991
Dirección para Notificación	AV CIRCUNVALAR # 1 A - 14 AREACOMUNPOPULAR MODELO

**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 entienda 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 N°. 12047-52.  
DEL 12 DE NOVIEMBRE DE 2025**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 19554991, UBICADO EN LA AV CIRCUNVALAR # 1 A - 14 AREA COMUN EDIFICIO MALL DE COMIDAS, BARRIO POPULAR MODELO, POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.**

El Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP, en uso de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas por la ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015 y la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002, emite la presente resolución:

**CONSIDERACIONES PREVIAS**

Es obligación de las Empresas garantizar la medición de los consumos, esto en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 9, 144, 145 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición y el mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua.

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor ultrasónico de "1" pulgada, rango =>R/800, equipado para telemetría.

**HECHOS RELEVANTES**

El predio ubicado en la **AV CIRCUNVALAR # 1 A - 14 AREA COMUN EDIFICIO MALL DE COMIDAS, Barrio POPULAR MODELO** identificado para la Empresa con la matrícula **19554991** tiene instalado el equipo de medida **14-027144**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha once (11) de febrero de 2025, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día catorce (14) de octubre 2025, atendida por el usuario que recibió la visita diligenciada por el contratista WORLDTEK, en la que

dejó la observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 19554991 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

**SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** "Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición". (Cursiva y subrayado fuera de texto).

### **PRUEBAS**

4. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha once (11) de febrero de 2025
5. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
6. acta de visita N° 4931517 del 04/08/2025, con la observación de no autorización.

### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

**Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así:** El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.

**Artículo 144 de la Ley 142 de 1994.** De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

RAS 0330 de 2017 y Resolución 0799 de 2021: Donde se fijan las especificaciones técnicas mínimas para los instrumentos de medida

Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3. **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** "Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando

*ello sea necesario para garantizar una correcta medición". (Cursiva y subrayado fuera de texto).*

Artículos 67 a 69 y 87 de la Ley 1437 de 2011: Donde se regulan el debido proceso administrativo y la firmeza de los actos administrativos.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

***RESUELVE:***

**Artículo 1º.** Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializará la suspensión del servicio.

**Artículo 2º.** Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 19554991 ubicado en AV CIRCUNVALAR # 1 A - 14 AREACOMUN EDIFICIO MALL DE COMIDAS, Barrio POPULAR MODELO, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

**Artículo 3º.** La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aun no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

**Artículo 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa [www.aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

**Artículo 6º.** La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

***NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE***

Dado en PEREIRA, el 12 DE NOVIEMBRE DE 2025

Atentamente,

**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jud25154  
Revisó: learagon

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

PEREIRA, 11 de FEBRERO de 2025

Señor  
Propietario, administrador y/o tenedor

Nombre: LA REBECA MALL PLAZA  
Dirección: AV CIRCUNVALAR # 1 A - 14 AREACOMUN  
Barrio: POPULAR MODELO  
Dirección de ayuda: EDIFICIO MALL DE COMIDAS  
Matricula: 19554991 Nro. Solicitud: 4931517  
Medidor: 14-027144  
Causal: CAMBIO DE TECNOLOGÍA  
Asunto: Notificación sobre reemplazar y/o instalar un medidor de agua

Estimado Usuario(a):

Aguas y Aguas de Pereira, como empresa comprometida con la gestión del recurso hídrico como un bien servicios con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando la sostenibilidad ambiental. Dentro de esto estamos adelantando un proceso clave para lograr la justa facturación, mediante el cambio de medidores.

Además, como sociedad, tenemos la responsabilidad de mejorar las condiciones de vida promoviendo los recursos naturales y la adopción de tecnologías que minimicen el impacto ambiental.

Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra obligación informarle de manera clara y oportuna las decisiones que impactan sus derechos y deberes como usuario(a). Por lo anterior, le notificamos la importancia de reemplazar y/o instalar un medidor en su predio, garantizando una mayor precisión acorde con los estándares de normatividad.

Especificamente, el cambio a un dispositivo más avanzado tecnológicamente que permitirá registrar y facturar el consumo de manera más eficiente. Es así que se procede a ordenar el cambio de su medidor de diámetro 1" pulgadas, que debe cumplir con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que establece: "La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen las técnicas más avanzadas y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario".

En este sentido, se resalta y se notifica el deber que tiene respecto de reemplazar y/o instalar su medidor en su inmueble, que cumpla con los estándares adoptados por la normatividad, garantizando así una correcta y precisa medida en su consumo, se informa que dispone de un plazo máximo de 15 días calendario a partir de la notificación, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir un medidor en el mercado, con las siguientes especificaciones metrológicas:

- Medidor Ultrasónico de 1" pulgada
- Rango =>R/800
- Equipado para telemetría

El equipo deberá contar con su respectiva factura, certificado de calibración y certificado de tipo o modelo, que debe llevarlo a la Empresa para su instalación. La garantía del dispositivo será asumida por el proveedor.

esta opción, los costos de instalación corren por su cuenta.

2. Adquirir el medidor directamente con nuestra Empresa de 1" pulgadas, con un costo aproximado de \$ 4.787.251 (IVA incluido). Este equipo cuenta con una garantía directa de tres (3) años otorgada por Aguas y Aguas de Pereira y puede ser financiado a través de la factura. Este valor no incluye instalación ni accesorios. Nota: Este precio se mantendrá hasta agotar inventarios o este estará sujeto a cambios por condiciones asociadas al comportamiento del dólar, variable del IPC situaciones similares a COVID – 19.

Importante: Si en un plazo de 15 días no ha elegido la opción 1, la Empresa procederá a ejecutar la opción 2 para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables.

El valor del medidor será diferido en un número de cuotas de acuerdo con el uso o el estrato socioeconómico que se detallan en el siguiente cuadro:

SECTOR/ESTRATO	POR SOLICITUD DEL USUARIO SE PUEDE EXTENDER HASTA
RESID-EST 6	12

Para resolver cualquier inquietud, puede comunicarse con nuestra línea de atención al cliente al teléfono 116, disponible sin costo desde teléfonos fijos y operadores celulares Tigo y Movistar, o visitarnos en nuestras oficinas ubicadas en la carrera 10 N° 17-55, piso 1, en Pereira.

Finalmente, le recordamos que el medidor retirado es de su propiedad, por lo que le solicitamos abstenerse de entregarlo al instalador. Si ya se realizó el cambio, favor hacer caso omiso de esta notificación.

Cordialmente,

LUZ AMPARO LUNA LOPEZ  
Jefe Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas



Constancia de Notificación Personal de la matrícula 19554991 y numero de solicitud 4931517:

Fecha: Febrero 22 - 2025

Nombre suscriptor y/o usuario que se notifica: ✓ Carlos Alberto Quinto, con Cédula de Ciudadanía N.º 10133520 expedida en Pereira.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira E.S.P. S.A.S., notificó al señor (a) \_\_\_\_\_, cambio de medidor y autoriza el correspondiente cambio a partir de este acto.

Recibió:  
Nombre: \_\_\_\_\_

Notificó:  
Nombre: Jesús Ospina

Firma: E. J.

Firma: \_\_\_\_\_

C.C. N.º: 10133520

Autorizo si        no       

El usuario de manera libre y voluntaria acepta la presente notificación y entiende sus deberes contractuales.

Tel  
3017536626



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

**(10338) INSTALACION DE MACROMEDIDORES**

Radicado : 4931517

Fecha Visita : 04/08/2025 12:09:11

Nombre : LA REBECA MALL PLAZA

Direccion : AV CIRCUNVALAR # 1 A - 14 AREACOMUN

Barrio : POPULAR MODELO

Predio : 19554991

**INSTALACION**

**DATOS DE INSTALACION - RECURSOS**

Cantidad : (RECC\_CANTIDAD)

Observaciones : El Administrador informa que los dueños del predio no van a realizar el cambi

para G

Firma Usuario : Mayra González 1088249

COMERCIAL 133A IN-NOVUS 9010821513

Firma Supervisor : CONTRATISTA SUBGEI

**EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE  
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. 12052-52 de 12 DE NOVIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **ESTEBAN VALENCIA OSORIO** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>12052-52</b>
Fecha Resolución	12 DE NOVIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	24 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	25 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ESTEBAN VALENCIA OSORIO
Matrícula No	631986
Dirección para Notificación	CR 16 BIS # 9- 09PINARES 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 entienda 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 N°. 12052-52.  
DEL 12 DE NOVIEMBRE DE 2025**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 631986, UBICADO EN LA CR 16 BIS # 9- 09 , EDIFICIO ALMENDRALEJO BARRIO PINARES DE SAN MARTIN, POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.**

El Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP, en uso de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas por la ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015 y la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002, emite la presente resolución:

**CONSIDERACIONES PREVIAS**

Es obligación de las Empresas garantizar la medición de los consumos, esto en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 9, 144, 145 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición y el mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua.

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del TOTALIZADOR - MEDIDOR ultrasónico de "1" pulgada, rango =>R/800, equipado para telemetría.

**HECHOS RELEVANTES**

El predio ubicado en la **CR 16 BIS # 9- 09 AREA COMUN EDIFICIO ALMENDRALEJO, Barrio PINARES DE SAN MARTIN** identificado para la Empresa con la matrícula **631986** tiene instalado el equipo de medida **115BC107502**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha once (11) de febrero de 2025, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día veintiuno (21) de agosto de 2025, atendida por el administrador del predio diligenciada por el contratista WORLDTEK, en la que dejó la

observación: “*El administrador no deja realizar el cambio del totalizador, porque refiere que hace 3 años lo cambiaron*”.

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 631986 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

**SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** **Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes.** *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:*

n) *No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición*. (Cursiva y subrayado fuera de texto).

#### **PRUEBAS**

7. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **once (11) de febrero de 2025**
8. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
9. Orden de trabajo N° **4931530** del **veintiuno (21) de agosto de 2025**, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 11 de FEBRERO de 2025

Señor  
Propietario, administrador y/o tenedor

Nombre: EDIFICIO ALMENDRALEJO  
Dirección: CR 16 BIS # 9- 09  
Barrio: PINARES DE SAN MARTIN  
Dirección de ayuda:  
Matrícula: 631986 Nro. Solicitud: 4931530  
Medidor: 115BC107502  
Causal: CAMBIO DE TECNOLOGÍA  
Asunto: Notificación sobre reemplazar y/o instalar un medidor de agua

Estimado Usuario(a):

Aguas y Aguas de Pereira, como empresa comprometida con la gestión del recurso hídrico como un bien social, presta servicios con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando la sostenibilidad ambiental. Dentro de este compromiso, estamos adelantando un proceso clave para lograr la justa facturación, mediante el cambio de medidores de agua.

Además, como sociedad, tenemos la responsabilidad de mejorar las condiciones de vida promoviendo el uso eficiente de los recursos naturales y la adopción de tecnologías que minimicen el impacto ambiental.

Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra obligación informarle de manera clara y oportuna sobre las decisiones que impactan sus derechos y deberes como usuario(a). Por lo anterior, le notificamos la importancia de reemplazar y/o instalar un medidor en su predio, garantizando una mayor precisión acorde con los estándares exigidos por normatividad.

Especificamente, el cambio a un dispositivo más avanzado tecnológicamente que permitirá registrar y facturar el consumo de manera más eficiente. Es así que se procede a ordenar el cambio de su medidor de diámetro 1" pulgada, para que registre el consumo en cumplimiento del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que establece: "La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen los instrumentos que la técnica haya puesto a disposición; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario".

En este sentido, se resalta y se notifica el deber que tiene respecto de reemplazar y/o instalar su medidor de agua en su inmueble, que cumpla con los estándares adoptados por la normatividad, garantizando así una correcta medición y mayor precisión en su consumo, se informa que dispone de un plazo máximo de 15 días calendario a partir de la fecha de esta notificación, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir un medidor en el mercado, con las siguientes especificaciones metrológicas:

- Medidor Ultrasónico de 1" pulgada
- Rango =>R/800
- Equipado para telemetría

El equipo deberá contar con su respectiva factura, certificado de calibración y certificado de tipo o modelo. Posteriormente, debe llevarlo a la Empresa para su instalación. La garantía del dispositivo será asumida por el proveedor que usted elija. En

esta opción, los costos de instalación corren por su cuenta.

2. Adquirir el medidor directamente con nuestra Empresa de 1" pulgadas, con un costo aproximado de \$ 4.787.251 (IVA incluido). Este equipo cuenta con una garantía directa de tres (3) años otorgada por Aguas y Aguas de Pereira y puede ser financiado a través de la factura. Este valor no incluye instalación ni accesorios. Nota: Este precio se mantendrá hasta agotar inventarios o este estará sujeto a cambios por condiciones asociadas al comportamiento del dólar, variable del IPC o situaciones similares a COVID – 19.

Importante: Si en un plazo de 15 días no ha elegido la opción 1, la Empresa procederá a ejecutar la opción 2 para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables.

El valor del medidor será diferido en un número de cuotas de acuerdo con el uso o el estrato socioeconómico que se detalla en el siguiente cuadro:

SECTOR/ESTRATO	POR SOLICITUD DEL USUARIO SE PUEDE EXTENDER HASTA
RESID--EST 6	12

Para resolver cualquier inquietud, puede comunicarse con nuestra línea de atención al cliente al teléfono 116, disponible sin costo desde teléfonos fijos y operadores celulares Tigo y Movistar, o visitarnos en nuestras oficinas ubicadas en la carrera 10 N° 17-55, piso 1, en Pereira.

Finalmente, le recordamos que el medidor retirado es de su propiedad, por lo que le solicitamos abstenerse de entregarlo al instalador. Si ya se realizó el cambio, favor hacer caso omiso de esta notificación.

Cordialmente,

  
LUZ AMPARO LUNA LOPEZ  
Jefe Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas

11.

Página 2 de 4

12.



Constancia de Notificación Personal de la matrícula 631986 y numero de solicitud 4931530:

Fecha: febrero 19. 2025

Nombre suscriptor y/o usuario que se notifica: Gloria ceballos, con Cédula de Ciudadanía N.º 47141453, expedida en \_\_\_\_\_.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira E.S.P. S.A.S., notificó al señor (a) \_\_\_\_\_, cambio de medidor y autoriza el correspondiente cambio a partir de este acto.

Recibió:  
Nombre: Gloria ceballos

Notificó:  
Nombre: Julieth Gómez

Firma: \_\_\_\_\_

Firma: Julieth Gómez

C.C. N.º: 47141453

Autorizo    si       no      

El usuario de manera libre y voluntaria acepta la presente notificación y entiende sus deberes contractuales.

y Esteban Valencia

2183981523

#### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

**Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así:** *El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.*

**Artículo 144 de la Ley 142 de 1994.** De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

RAS 0330 de 2017 y Resolución 0799 de 2021: Donde se fijan las especificaciones técnicas mínimas para los instrumentos de medida

Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. “**Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes.** El

*incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:*

*n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición". (Cursiva y subrayado fuera de texto).*

Artículos 67 a 69 y 87 de la Ley 1437 de 2011: Donde se regulan el debido proceso administrativo y la firmeza de los actos administrativos.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

**RESUELVE:**

**Artículo 1º.** Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializará la suspensión del servicio.

**Artículo 2º.** Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 631986 ubicado en CR 16 BIS # 9- 09 , Barrio PINARES DE SAN MARTIN, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

**Artículo 3º.** La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aun no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

**Artículo 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa [www.aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

**Artículo 6º.** La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

**NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 12 DE NOVIEMBRE DE 2025

Atentamente,

**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jud25154  
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. 274482-52 de 12 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>274482-52</b>
Fecha Resolución	12 DE NOVIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE PARCIALMENTE</b>
Fecha del Aviso	24 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	25 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JHON JAIRO GARCIA
Matrícula No	585703
Dirección para Notificación	MZ 30 A CS 5VILLA SANTANA INTERMEDIO

**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 entienda 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. 5645654

## Resolución No. 274482-52

DE: 12 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274482 de 27 DE OCTUBRE DE 2025

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 DE OCTUBRE DE 2025 el señor JHON JAIRO GARCIA identificado con C.C. No. 10116705, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274482 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 585703 Ciclo: 7 ubicada en:MZ 30 A CS 5 MUÑOZ, Barrio VILLA SANTANA INTERMEDIO 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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 30 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° C17LA111181AA el cual registra una lectura acumulada de **1432 m<sup>3</sup>**. **Se llama al teléfono del usuario, el cual no contesta, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y este registra.**

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas el sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **OCTUBRE de 2024**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual, es responsabilidad del usuario, se tomó lectura y el medidor presentó una diferencia de **16 m<sup>3</sup>**, en el Periodo de **Octubre de 2025** avanzó de **1407 m<sup>3</sup> a 1423 m<sup>3</sup>**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en la visita técnica, así:



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.

***Es de aclarar que, el usuario debe 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, SON CORRECTOS** y NO serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario, actuando de conformidad a la **Ley 142 de 1994**.

Cabe aclarar que, después del usuario corroborar la ausencia de fugas externas y de persistir los consumos, la Empresa a la fecha con la imposibilidad de prestar el servicio de geófono, le informamos al usuario que debe solicitar la **Revisión con Geófono de manera particular**, que le permita ubicar la posible fuga interna, realizar las reparaciones pertinentes y así evitar incrementos en el consumo, y así, aportando las pruebas fehacientes si hay una posible fuga interna, con lo cual, se procederá a hacer los ajustes y modificaciones a los períodos reclamados.

Ahora bien, una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el periodo de **Septiembre de 2025** el predio de matrícula N° **585703** presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios de uso residencial) por valor de **\$61890,00 pesos**, mediante la factura No.58989471, con fecha límite de pago el **25 de Septiembre de 2025**.

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema encontrando **inconsistencias en las órdenes de corte y reconexión**, siendo entonces **PROCEDENTE**, la reliquidación por el valor de la reconexión por presentarse inconsistencia en las fechas de corte y reconexión en el sistema comercial.

Se le recomienda al usuario hacer los pagos antes de la fecha límite de pago para evitar las

órdenes de corte.

Así las cosas, éste departamento encuentra **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor JHON JAIRO GARCIA, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión en el periodo de OCTUBRE de 2025, serán objeto de reliquidación.

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

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

### FUNDAMENTO LEGAL DEL COBRO

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

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

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

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

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

**Artículo 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 PARCIALMENTE PROCEDENTE** el reclamo presentado por JHON JAIRO GARCIA identificado con C.C. No. 10116705 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 JHON JAIRO GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 30 A CS 5 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JHON JAIRO GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 585703 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 períodos, 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](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 12 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. 274510-52 de 12 DE NOVIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NORALBA LEDESMA** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>274510-52</b>
Fecha Resolución	12 DE NOVIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	24 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	25 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	NORALBA LEDESMA
Matrícula No	1001387
Dirección para Notificación	MZ 25 CS 32 PS 1SEC A CIUDELA DEL CAFE

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

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

**Plazo para interponer los recursos:** Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entienda 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. 5648996

## Resolución No. 274510-52

DE: 12 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274510 de 28 DE OCTUBRE DE 2025

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE OCTUBRE DE 2025 el (la) señor(a) NORALBA LEDESMA identificado con C.C. No. 25196330, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274510 consistente en: **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO** de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1001387 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 25 CS 32 PS 1 SEC A CIUDADELA DEL CAFE, Barrio SEC A CIUDELA DEL CAFE en el (los) periodo(s) facturados(s) 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), se efectua análisis del consumo facturado, objeto de la reclamación. *Usuaria reclama consumo de octubre, refiere viven solo dos personas, refiere además que allí realizaron una reparación en la acometida de acueducto y de su predio utilizaron agua para preparar las mezclas, solicita que se le realice el respectivo ajuste a lo facturado.*

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 7 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó el(la) señor(a) Manuela Trejos como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H23VA834672 el cual registra una lectura acumulada de 277 m3. Instalaciones hidráulicas, acometida y medidor se encuentran en buen estado, sin fugas. Se observa el resane en el pavimento y en el anden, donde se reparó fuga en la acometida de acueducto.

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 en este periodo avanzó de 248 A 265 m3 arrojando un consumo de 17 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura, respecto al agua que la usuaria manifiesta haberles regalado para la obra civil, se le agradece altamente su colaboración, pero la cantidad de agua utilizada no debió superar 1 m3, y tampoco es posible cuantificarla, por lo cual no es posible hacer una rebaja o compensación del consumo, porque este se determina de acuerdo al registro del medidor.

Lecturas	PQR	Otros cobros							
Año	Mes	nActiv	Lect Actu	Lect Ante	Consu	Promed	Fec de lect	% des	Observación
2025	Octubre	1	265	248	17		12 12/10/2025	0,42	SIN OBSERVACION
2025	Septiembre	1	248	233	15		12 10/09/2025	0,25	SIN OBSERVACION
2025	Agosto	1	233	228	5		13 10/08/2025	-0,62	SIN OBSERVACION

Que la Empresa, durante el periodo de OCTUBRE DE 2025, facturó el consumo con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo.

En este orden de ideas observa esta dependencia que, la prestadora obró conforme al artículo 9 numeral 9.1 y artículo 146 de la Ley 142 de 1994, atendiendo que el consumo facturado es proporcional a la diferencia de lecturas arrojada por el 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 reclamado por la parte de la usuaria, 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.

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.

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. Cuando se presentan fugas en el tanque del sanitario, afectan el consumo mientras se cambian o se regulan, y una vez reparado el consumo se normaliza, y estas fugas son visibles, y son responsabilidad del usuario, por eso se recomienda hacer mantenimiento a los accesorios del sanitario.

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por NORALBA LEDESMA identificado con C.C. No. 25196330 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) NORALBA LEDESMA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 25 CS 32 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: NORALBA LEDESMA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1001387 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](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 12 DE NOVIEMBRE DE 2025

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: learagon  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274500-52 de 12 DE NOVIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **OSCAR ANDRES MONTOYA** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>274500-52</b>
Fecha Resolución	12 DE NOVIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	24 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	25 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	OSCAR ANDRES MONTOYA
Matrícula No	845891
Dirección para Notificación	CL 5 # 31- 70FINCAS MUNDO NUEVO

**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 entienda 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. 5649000

## Resolución No. 274500-52

DE: 12 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274500 de 28 DE OCTUBRE DE 2025

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE OCTUBRE DE 2025 el (la) señor(a) OSCAR ANDRES MONTOYA identificado con C.C. No. 1004684351, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274500 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 845891 Ciclo: 7 ubicada en:CL 5 # 31- 70 MUNDO NUEVO EL BOSQUE CANCELES, Barrio FINCAS MUNDO NUEVO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-10

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 8 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó el(la) señor(a) Adela Ines como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que el inmueble, cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° 1015MMCAF007604AA el cual registra una lectura acumulada de 1641 m3. Se observó fuga visible por rebose en el tanque del sanitario, por lo cual se le recomendó cambiar los accesorios del sanitario lo antes posible, para evitar incrementos del consumo, en el período de septiembre no se reportó diferencia de lectura, y se liquidó consumo promedio por la imposibilidad que se presentó, pero se omitió en octubre descontar el consumo facturado en el periodo anterior.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 845891, se ha facturado de la siguiente manera:

Lecturas								
In encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna								
Año	Mes	nAct	Lect Act	Lect Ante	Consumo	Promed	Fec de lect	Observación
2025	Octubre	1	1630	1609	21	13	13/10/2025	SIN OBSERVACION
2025	Septiembre	1	1609	1609	13	13	11/09/2025	CPNT MM
2025	Agosto	1	1609	1596	13	13	11/08/2025	SIN OBSERVACION
2025	Julio	1	1596	1583	13	12	14/07/2025	SIN OBSERVACION
2025	Junio	1	1583	1569	14	12	16/06/2025	SIN OBSERVACION
2025	Mayo	1	1569	1558	11	12	16/05/2025	SE VERIFICO LECTU

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. 1015MMCAF007604AA, el cual registra una lectura acumulada de 1641 m3.

Se analiza el módulo de lecturas y se evidencia que la Empresa en el periodo septiembre de 2025 no se pudo obtener lectura tiene como observación "MEDIDOR PARA REVISIÓN - CPNT MM ", por ende, la Empresa le facturó consumo promedio histórico de 13 m3, para el periodo de octubre de 2025 el medidor avanzó (1609 a 1630 m3) arrojando una diferencia de 21 m3 menos 13 m3 de consumo promedio facturado en septiembre, deja la diferencia de 8 m3 para facturar en octubre.

En consecuencia, este Departamento procede a modificar el consumo del período de OCTUBRE DE 2025, quedando así facturados los 21 m3 que avanzó el medidor entre septiembre y octubre de 2025 (8+13 m3) acreditándose así el valor de los 13 m3 facturados de más.

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 **-21179** detallado así:

Concepto	Período	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

## 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 periodo 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 periodo 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 periodo 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."

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por OSCAR ANDRES MONTOYA identificado con C.C. No. 1004684351 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) OSCAR ANDRES MONTOYA enviando citación a Dirección de Notificación: CL 5 # 31- 70 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: OSCAR ANDRES MONTOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 845891 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](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 12 DE NOVIEMBRE DE 2025

#### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274572-52 de 12 DE NOVIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **angelica zamorano angelica zamorano** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>274572-52</b>
Fecha Resolución	12 DE NOVIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE PARCIALMENTE</b>
Fecha del Aviso	24 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	25 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	angelica zamorano angelica zamorano
Matrícula No	1696178
Dirección para Notificación	CL 37 # 13- 83 APTO 101POR AV 30 DE AGOSTO

**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 entienda 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. 5650421

**Resolución No. 274572-52**

DE: 12 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274572 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 Angelica zamorano identificado con C.C. No. 41943762, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274572 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1696178 Ciclo: 4 ubicada en: CL 37 # 13- 83 APTO 101 EDIFICIO PAYSANDU, Barrio POR AV 30 DE AGOSTO en los periodo facturados 2025-9,2025-10,2025-8.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 realizada por FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA92963AA el cual registra una lectura acumulada de 930 m3. "Se llama al teléfono de la usuaria, la cual manifiesta, que no está cerca, del predio reclamante, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra desocupado, se observa medidor durante 5 minutos y, este no registra".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1696178**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Octubre</b>	929 m3	928 m3	1 m3	6 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Septiembre</b>	928 m3	925 m3	3 m3	3 m3	Cobro por diferencia. (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Agosto</b>	925 m3	920 m3	5 m3	5 m3	Cobro por diferencia. (Art. 146-Ley 142/94)

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

servicio de acueducto y alcantarillado, con medidor N. P1715MMRSA92963AA, con lectura N. 930 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 **6 m<sup>3</sup>**, 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 **mentionado** al consumo por diferencia de lectura.

Respecto al periodo de agosto y septiembre de 2025, se facturo por estricta diferencia de lectura, por ende, se confirma el consumo facturado.

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. **1696178**, por la Empresa, respecto al período de **octubre de 2025, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquiar 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 **-43215** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-10	414	1	6	1538	9231	-7692
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	414	1	6	2220	13320	-11100
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	414	1	6	2885	17308	-14424
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-10	414	0	0	-5	-4	-1
AJUSTE A LA DECENA	2025-10	414	0	0	-5	-1	-3
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-10	414	1	6	1999	11995	-9996

## 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 periodo 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 PARCIALMENTE** el reclamo presentado por angelica zamorano angelica zamorano identificado con C.C. No. 41943762 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) angelica zamorano angelica zamorano enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 37 # 13- 83 APTO 101 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: angelica zamorano angelica zamorano la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1696178 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](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 12 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. 274789-52 de 12 DE NOVIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS MARIO VILLADA ARANGO** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>274789-52</b>
Fecha Resolución	12 DE NOVIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	24 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	25 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	CARLOS MARIO VILLADA ARANGO
Matrícula No	1925346
Dirección para Notificación	CR 15 # 169- 06 PS 2GALICIA

**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 entienda 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. 5665765

**Resolución No. 274789-52**

DE: 12 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274789 de 10 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 10 DE NOVIEMBRE DE 2025 el señor CARLOS MARIO VILLADA ARANGO identificado con C.C. No. 1087549485, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274789 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1925346 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CR 15 # 169- 06 PS 2 , Barrio GALICIA en el periodo facturado 2025-10.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Soraida Londoño como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° AP1315MMCAF32584AA el cual registra una lectura acumulada de 930 m<sup>3</sup>. "Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven tres personas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1925346**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
octubre	931 m <sup>3</sup>	911 m <sup>3</sup>	20 m <sup>3</sup>	20 m <sup>3</sup>	consumo por diferencia de lectura  (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **OCTUBRE DE 2025**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **20 m<sup>3</sup>, avanzó de (911 m<sup>3</sup> a 931 m<sup>3</sup>)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por CARLOS MARIO VILLADA ARANGO identificado con C.C. No. 1087549485 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) CARLOS MARIO VILLADA ARANGO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 169- 06 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CARLOS MARIO VILLADA ARANGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1925346 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](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 12 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**