

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. 11980-52 de 13 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	11980-52
Fecha Resolución	13 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	CARLOS ROBLEDO
Matrícula No	19611372
Dirección para Notificación	via rafael reyes, al frente de villa daniela 2 lote 5.GALICIA

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5655700

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 4 DE NOVIEMBRE DE 2025, el señor(a) CARLOS ROBLEDO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2025-9, 2025-10, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 11 DE NOVIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por Jaime Usma, y en tal revisión se detectó que el medidor P1815MMRSA110916AA que pertenece al predio con matrícula No 19611372, tenía una lectura acumulada de 38 m3, perteneciente a un lote sin instalaciones, llave de paso cerrado, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

Sin embargo, una vez verificada la información en nuestro sistema comercial, se evidenció que para el mes de septiembre no hubo registro de consumo y en consecuencia de ello únicamente se realiza reliquidación del mes de octubre.

Reporte de lo anterior.

Servicio	Año	Mes	nActi	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Dias Consumo	F
ACUEDI	2025	Octubre	1	38	38	16	0	V	32	
ACUEDI	2025	Septiembre	1	38	38	0	10	V	31	

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-35520** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 19611372.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2025-10	414	0	16	0	35520	-35520

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

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **puatcliente2560**

Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 2350-52 de 13 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	2350-52
Fecha Resolución	13 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	25 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIO DIAZ CANO
Matrícula No	1029511
Dirección para Notificación	MZ 27 CS 2VILLA DEL PRADO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Pereira, 13 DE NOVIEMBRE DE 2025

Señor (a):
MARIO DIAZ CANO
MZ 27 CS 2
Teléfono: 3104929119

Radicación: 2350 del 7 DE NOVIEMBRE DE 2025
Matrícula: 1029511
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: USUARIO MUY DISGUSTADO CON EL COBRO DE ALIADA DE ASIU, EL DICE QUE LA EMPRESA ES DIRECTA RESPONSABLE CON PERMITIR EL COBRO DE UN SERVICIO NO CONTRATADO POR LOS PROPIETARIOS, DE PLOMERIA DE DICHO INMUEBLE, EXISTE UNA CORRESPONSABILIDAD DE AGUAS Y AGUAS PORQUE SIN MEDIAR LA AUTORIZACION DE LOS PROPIETARIOS NO OBSTANTE A VER SIDO CANCELADO EL SERVICIO LO SIGUEN COBRANDO, HA SABIENDAS QUE FUE LA INQUILINA SIN PERMISO DEL LOS PROPIETARIOS. CEL 3104929119

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

Respecto a la solicitud de información relacionada con la queja al servicio de ASIU facturado en su recibo del Servicio de Agua y Alcantarillado, y de acuerdo a lo evidenciado en el Sistema de Información Comercial se corrobora que a la fecha aún se realiza cobro adicional al servicio de Acueducto y Alcantarillado, y efectivamente se ha facturado el cobro del servicio de ASIU.

Cabe anotar que los cobros se continuarán realizando periódicamente para la matrícula Nro. **1029511** sin embargo, la Empresa Aguas y Aguas aclara que, en estos convenios con las empresas aliadas como **ASIU**, se facturan los cobros de acuerdo a la base de datos que proporcionan estas empresas en cada periodo, por lo tanto, no se tiene injerencia en ellos y es la empresa Aliada quién los modifica o los suspende.

Por ende, ante su manifestación y por no ser de competencia de la Empresa, se remite su petición vía correo electrónico, para que tramiten lo requerido en su escrito y procedan a dar respuesta, de igual forma, para recibir asesoría de su trámite se puede comunicar con **Asiu Asistencia Universal**, teléfono 3241623, WhatsApp 3217759952, correo electrónico ateclientepereiraasiu@gmail.com

Evidencia de la remisión:

Señores
ASIU

Cordial Saludo

Por medio del presente, remito la queja presentada por el usuario, el señor MARIO DIAZ CANO, radicado bajo en **No.2350** Dado que la competencia para su trámite corresponde a ustedes, agradecemos dar el debido manejo.

Adjunto queja y anexos para su conocimiento y trámite correspondiente.

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

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

Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) MARIO DIAZ CANO identificado con C.C. No. 16217791 por concepto de QUEJAS ADMINISTRATIVAS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) MARIO DIAZ CANO enviando citación a Dirección de Notificación: MZ 27 CS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23117-52 de 13 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Recurso No	23117-52
Fecha Resolución Recurso	13 DE NOVIEMBRE DE 2025
RECLAMO	274205 de 21 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	25 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	RAMIRO COBO OSPINA
Identificación del Peticionario	16708390
Matrícula No.	19630219
Dirección para Notificación	CL 2 # 12 - 10 POPULAR MODELO

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 23117-52

DE: 13 DE NOVIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23117 DE 23 DE OCTUBRE DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 274205 DE 15 DE OCTUBRE DE 2025**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) RAMIRO COBO OSPINA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 16708390 sin acreditar la debida legitimación, interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 274205-52 de 21 DE OCTUBRE DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. **19630219 Ciclo 8, clase de uso: Comercial**, ubicado en la dirección CL 2 # 12 - 10 PS 2 local comercial, Barrio POPULAR MODELO, en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-9, 2025-10.

Que el recurrente por escrito presentado el día 23 DE OCTUBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentado que es posible que el medidor este trocado, porque este local lleva desocupado varios meses y en el primer piso es un local que esta ocupado, *y no le llega consumo es la matrícula 1577345, dirección Calle 2 #10-12 lc 1, a quien pertenecen los consumos ya que la matricula 19630219 no ha sido utilizada y se realizó consumo, al respecto me permito precisar lo siguiente:*

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho analizar la respuesta emitida mediante acto administrativo N° 274205-52 de 21 DE OCTUBRE DE 2025 la cual fue declarada NO PROCEDENTE, porque se facturó el consumo en los períodos de SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2025, de acuerdo al registro del medidor, no fue posible ingresar a revisar las instalaciones hidráulicas, el medidor P2115MMRAL147298AA registraba una lectura acumulada de 932 m3.

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

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Observación
2025	Octubre	931	905	26	10	SIN OBSERVACION
2025	Septiembre	905	884	21	7	SIN OBSERVACION

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los períodos de SEPTIEMBRE Y OCTCUBRE 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 avanzó de 884 a 905 y de 905 a 931 m3, y con ocasión de recurso de reposición se envió nuevamente a revisar para verificar la información del reclamante, la cual se realizó el día 13 de noviembre de 2025, en presencia del señor RAMIRO COBO OSPINA, y se logró determinar que los dos predios cuentan con la disponibilidad del servicio, es decir las matrículas 19630219 y 1577345, cuentan con su respectiva acometida y equipo de medida. Pero el local 1, no tiene conexión a la acometida para la parte interna, actualmente tiene el servicio unificado con la acometida del piso 2, por lo cual, el consumo de los dos inmuebles o locales, los registra el medidor P2115MMRAL147298AA, en el Local 1, funciona un restaurante y el local del piso 2, se encuentra desocupado.

Se logró determinar que el medidor del Local 1, con matrícula 1577345, en los últimos 5 períodos, susceptibles de reclamación, solo ha cancelado los cargos fijos, sin consumo, por lo cual, en el predio reclamante CL 2 # 12 - 10 PS 2 local comercial, aunque se encuentre desocupado, el medidor ha presentado diferencia así:

Lecturas PQR							
Año	Mes	nAct	Lect Act	Lect Ante	Consumo	Promec	Fec de lect
2025	Octubre	1	931	905		26	10 14/10/2025
2025	Septiembre	1	905	884		21	7 12/09/2025
2025	Agosto	1	884	867		17	3 12/08/2025
2025	Julio	1	867	865		2	3 15/07/2025
2025	Junio	1	865	864		1	9 16/06/2025
2025	Mayo	1	864	864		0	9 16/05/2025
2025	Abril	1	864	857		7	11 15/04/2025
2025	Marzo	1	857	857		0	14 17/03/2025
2025	Febrero	1	857	856		1	20 14/02/2025

Se recomendó al reclamante, hacer las adecuaciones técnicas para que el medidor del local 1, con número H24VA137725 con lectura actual de 000 m3, registre el respectivo consumo, y así cada inmueble cancele el consumo de manera independiente, porque las redes internas están conectadas a un solo medidor. Quedándole el consumo facturado a la matrícula del piso 2, la 19630219.

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

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

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para los periodos de **SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2025**, 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, un restaurante mexicano y un local desocupado.

En consecuencia, este Departamento **confirma la decisión inicial** y el consumo facturado en los periodos de **SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2025**, no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado y las instalaciones hidráulicas no presentan fugas. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de el.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por RAMIRO COBO OSPINA y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 274205-52 de 21 DE OCTUBRE DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 13 DE NOVIEMBRE DE 2025



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION TECNICA

ATENCION AL CLIENTE

I. INFORMACION GENERAL

Radicado No : 23117
Visita No : 5669913
Fecha De Atencion : 13/11/2025 16:22:32
Nombre del Usuario : RAMIRO COBO OSPINA
Matricula : 19630219
Direccion : CL 2 # 12 - 10 PS 2
Barrio : POPULAR MODELO
Clase de Uso del Predio : COMERCIAL
No Medidor : P2115MMRAL147298AA
Lectura Actual : 931

DATOS VISITA.

II. CARACTERISTICAS DEL INMUEBLE

Clase de Servicio : COMERCIAL
Actividad Economica : SIN DEFINIR
Estado Ocupacion : Predio Ocupado

SERVICIOS CON QUE CUENTA EL PREDIO

Acueducto Prestado Por La Empresa : SI
Alcantarillado Prestado Por La Empresa : SI
No. Personas que Ocupan el Inmueble : 7
Hace Quanto Tiempo : 0 - 6 meses

III. ESTADO DEL EQUIPO DE MEDIDA

No Medidor : P2115MMRAL147298AA
Lectura Actual : 949
Diametro del Medidor : 1/2"
Diametro de la Acometida : 1/2 PULGADA

Visor : Buen Estado
Estado Medidor : Buen Estado
Funcionamiento : Funcionando

ESTADO DEL MEDIDOR

¿Se Puede Leer? : SI

IV. ESTADO DE LAS INSTALACIONES HIDRAULICAS. BUEN ESTADO (SI/NO)

Lavamanos
Uave Terminal Lavamanos : SI
Lavaplatos
Uave Terminal Lavaplatos : SI
Ducha
Tanque De Reserva
Tanque Lavadero
Tanque de Sanitario
Agua Stop : SI
Tanque Con Rebbose o Fuga : NO
Instalaciones Internas
Piscina

PRUEBAS REALIZADAS

PARA MULTISUARIO

ESTADO DE LAS AREAS COMUNES

DIAGNOSTICO DE LA VISTA

Este medidor surte piso 2, el cual se encuentra desocupado. Y el local 1 el cual está ocupado. Allí funciona restaurante mexicano.

El local 1, tiene medidor H24VA137725 con lectura 0. Dicho medidor no utiliza servicios de acueducto, ya que no tiene instalaciones hidráulicas distribuidas al local 1.
Se revisó instalaciones y, no existen fugas.



Firma de Usuario : Ramiro Cobo 16708390



Firma Funcionario : Fredy Humberto Barragan Sánchez 10004419

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. 274535-52 de 13 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	274535-52
Fecha Resolución	13 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	SAMIR JIMENEZ ACEVEDO
Matrícula No	296376
Dirección para Notificación	CR 20 # 20- 05PROVIDENCIA

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5648990

Resolución No. 274535-52

DE: 13 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274535 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) SAMIR JIMENEZ ACEVEDO identificado con C.C. No. 1088241309, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274535 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 296376 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 20 # 20- 05 , Barrio PROVIDENCIA 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)

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) Nancy Franco como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA108319AA el cual registra una lectura acumulada de 1607 m3. instalaciones hidráulicas, acometida y medidor en buen estado. sin fugas. Se observa que se presenta dificultad para el reporte de la lectura, razón por la cual en el período de septiembre de 2025, se facturó consumo promedio de 9 m3, y en el período de octubre, se actualizó la lectura y la diferencia fue de 36 m3.

Lecturas								
Un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna								
Año	Mes	nActiv	Lect Acti	Lect Ante	Consumo	Promec	Observación	Fec de lect
2025	Octubre	1	1589	1553	27	8	VERIFIC. CONSUMO	10/10/2025
2025	Octubre	2	1589	1553	36	8	MED DIFICIL DE LEER	10/10/2025
2025	Septiembre	1	1553	1553	9	9	MEDIDOR TAPADO	8/09/2025 9
2025	Septiembre	2	1553	1553	0	9	CAJA DEL MEDIDOR CO	8/09/2025 9
2025	Agosto	1	1553	1542	11	9	SIN OBSERVACION	8/08/2025 8
2025	Julio	1	1542	1540	2	11	SIN OBSERVACION	11/07/2025
2025	Julio	2	1542	1540	2	11	SIN OBSERVACION	11/07/2025

El Grupo de Facturación, descontó los 9 m3 que se facturaron por promedio en septiembre, y para octubre se liquidarón 27 m3 quedando así facturados entre los dos periodos los 36 m3 que avanzó el medidor en los dos periodos (1589 -1553 =36 m3)

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 en el periodo de OCTUBRE DE 2025 es correcto, por lo tanto, no se accede a reliquidar.

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.”*

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 SAMIR JIMENEZ ACEVEDO identificado con C.C. No. 1088241309 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) SAMIR JIMENEZ ACEVEDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 20 # 20- 05 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: SAMIR JIMENEZ ACEVEDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 296376 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 13 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. 274545-52 de 13 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	274545-52
Fecha Resolución	13 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	OLGA OSPINA
Matrícula No	750067
Dirección para Notificación	MZ 3 LT 21PANORAMA I

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5648956

Resolución No. 274545-52

DE: 13 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274545 de 29 DE OCTUBRE DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE OCTUBRE DE 2025 el (la) señor(a) OLGA OSPINA identificado con C.C. No. 24941338, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274545 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 750067 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 3 LT 21 , Barrio PANORAMA I 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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 5 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó el(la) señor(a) OLGA OSPINA 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° P1715MMRSA102827AA el cual registra una lectura acumulada de 447 m3. Habita el predio una persona, y no se logró determinar si hay o no fuga imperceptible, por lo cual se le recomendó a la reclamante, ubicar el tramo que presente fuga, o contratar el servicio de geofono, de manera particular para determinar el sitio del escape y así pueda reparar y el consumo se le normalice.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el periodo de OCTUBRE DE 2025 efectivamente ha facturado el consumo registrado en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."* El medidor avanzó de 421 A 437 m3, arrojando un consumo de 16 m3.

Lecturas								
Un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna								
Año	Mes	nActiv	Lect Acti	Lect Ante	Consumo	Promec	Fec de lect	Observación
2025	Octubre	1	437	421	16	10	16/10/2025	SIN OBSERVACION
2025	Septiembre	1	421	409	12	10	14/09/2025	SIN OBSERVACION
2025	Agosto	1	409	400	9	10	14/08/2025	SIN OBSERVACION
2025	Julio	1	400	390	10	10	17/07/2025	SIN OBSERVACION
2025	Junio	1	390	379	11	9	18/06/2025	SIN OBSERVACION
2025	Mayo	1	379	370	9	9	18/05/2025	SIN OBSERVACION

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 periodo de **OCTUBRE DE 2025**, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulado para estos fines en la Ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **OCTUBRE DE 2025** es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida el cual se encuentra en perfecto estado y las instalaciones hidráulicas no presentan fugas. Igualmente es pertinente aclarar que el incremento no constituyó desviación significativa del consumo, pues no supero el 65% del promedio, como lo establece la Resolución CRA 151 de 2001, por lo tanto, el consumo de este período no ha dado lugar a revisión previa.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por OLGA OSPINA identificado con C.C. No. 24941338 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) OLGA OSPINA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 LT 21 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: OLGA OSPINA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 750067 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 13 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. 274725-52 de 13 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	274725-52
Fecha Resolución	13 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA ORFILIA AMADOR QUINTERO
Matrícula No	1625391
Dirección para Notificación	CL 3 ESTE # 9- 05 PS 2ALFONSO LOPEZ

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 274725-52

DE: 13 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274725 de 5 DE NOVIEMBRE DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE NOVIEMBRE DE 2025 la señora MARIA ORFILIA AMADOR QUINTERO identificada con C.C. No. 34041283, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274725 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1625391 Ciclo: 3 ubicada en:CL 3 ESTE # 9- 05 PS 2 , Barrio ALFONSO LOPEZ en los periodos facturados 2025-9,2025-10.

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

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **11 de Noviembre de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ **“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. Equipo de medida P1515MMRSA68383AA lectura actual 854 m3”**.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en el periodo de **Septiembre y Octubre de 2025** el lector reportó la lectura de 854 m3 con la novedad de REVISAR MEDIDOR por lo tanto, el sistema le facturó consumo promedio de 3 m3 más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita técnica en donde el equipo de medida registra una lectura acumulada de 854 m3, predio desocupado, razón por la cual la Empresa considera procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo de **Septiembre y Octubre de 2025 a 1 m3**, consumo por diferencia de lectura, se confirma el cobro de los cargos fijos.

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo
2025	Octubre	854	853	1
2025	Septiembre	853	852	1

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **1625391** por la Empresa, respecto al periodo de **Septiembre y Octubre de 2025, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE a reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-17826** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-9	414	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	414	1	3	2885	8654	-5769
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-10	414	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	414	1	3	2885	8654	-5769
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-9	414	1	3	-282	-846	564
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	414	1	3	2220	6660	-4440
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-10	414	1	3	-282	-846	564
AJUSTE A LA DECENA	2025-10	414	0	0	-2	0	-2
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-10	414	1	3	-366	-1099	733
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-9	414	1	3	-366	-1099	733
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	414	1	3	2220	6660	-4440

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo “que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del

servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA ORFILIA AMADOR QUINTERO identificado con C.C. No. 34041283 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA ORFILIA AMADOR QUINTERO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 3 ESTE # 9- 05 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA ORFILIA AMADOR QUINTERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1625391 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 13 DE NOVIEMBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274750-52 de 13 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	274750-52
Fecha Resolución	13 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	CARLOS EDUARDO SANCHEZ
Matrícula No	1657576
Dirección para Notificación	CL 63 # 14- 40 CS 160URBANIZACION BOSQUES DE SANTA MONICA

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5657011

Resolución No. 274750-52

DE: 13 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274750 de 6 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 6 DE NOVIEMBRE DE 2025 el señor CARLOS EDUARDO SANCHEZ identificado con C.C. No. 10144033, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 274750 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1657576 Ciclo: 12 ubicada en:CL 63 # 14- 40 CS 160 , Barrio URBANIZACION BOSQUES DE SANTA MONICA en los periodos facturados de JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Carlos Eduardo Sanchez como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H25VA400106 el cual registra una lectura acumulada de 6 m3. Con observacion: **"Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor recién cambiado funcionando bien, no registra consumo con llaves cerradas"**.

Con el fin de dar respuesta a la reclamación en la cual manifiesta el usuario que el medidor N° P1715MMRSA98523AA fue retirado para pruebas de calibración, y el servicio se encontraba directo, y en los periodo de facturación de JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2025, se le liquidó un consumo promedio superior al histórico del predio, se efectuó análisis del histórico de lecturas en el sistema comercial de la matrícula reclamante, y se puede apreciar que el consumo promedio de los últimos seis periodos es de 7 m3 y se le facturaron 10 m3 respectivamente.

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 en los periodos de UNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2025 es superior al consumo promedio del predio, por lo cual se procede a modificar a 7 m3 respectivamente.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-75239** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA	2025-6	421	0	0	0	-2	2

DECENA ALCANTARILLADO							
AJUSTE A LA DECENA	2025-7	421	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA	2025-8	421	0	0	-3	0	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1 0	421	7	10	15540	22200	-6660
AJUSTE A LA DECENA	2025-6	421	0	0	-3	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	421	7	10	19606	28009	-8403
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1 0	421	7	10	20193	28847	-8654
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-7	421	7	10	15084	21548	-6465
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-7	421	0	0	0	-2	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	421	7	10	15540	22200	-6660
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-6	421	7	10	19606	28009	-8403
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-8	421	0	0	0	-2	2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1 0	421	0	0	-3	0	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	421	7	10	15084	21548	-6465
AJUSTE A LA DECENA	2025-1 0	421	0	0	-4	0	-4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	421	7	10	20193	28847	-8654
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-6	421	7	10	15084	21548	-6465
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-7	421	7	10	19606	28009	-8403

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por CARLOS EDUARDO SANCHEZ identificado con C.C. No. 10144033 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) CARLOS EDUARDO SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 63 # 14- 40 CS 160 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 EDUARDO SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1657576 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 13 DE NOVIEMBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre

Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274747-52 de 13 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	274747-52
Fecha Resolución	13 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA RITA ZAPATA PULGARIN
Matrícula No	19614389
Dirección para Notificación	CR 15 # 167 - 89 APTO 1 ESPERANZA - GALICIA

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 274747-52

DE: 13 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274747 de 6 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 6 DE NOVIEMBRE DE 2025 la señora MARIA RITA ZAPATA PULGARIN identificado con C.C. No. 42059032, obrando en calidad de Apoderado o Mandatario jurídico presentó RECLAMO No. 274747 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19614389 Ciclo: 16 ubicada en: CR 15 # 167 - 89 APTO 1 VIA CERRITOS GALICIA, Barrio ESPERANZA - GALICIA en los periodos facturados 2025-9, 2025-10

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Mariela como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA103026AA el cual registra una lectura acumulada de **1182 m³. Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, anexo foto del medidor y la lectura actual, viven dos personas, que no permanecen.** Situación que evidencia una inconsistencia en el registro de la lectura de los periodos reclamados.

Ahora bien, con relación al consumo facturado, para los Periodos de **SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2025**, se registró **16 m³** y **17 m³** respectivamente, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de **MEDIDOR FRENADO**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Ahora bien, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error en el registro de la lectura para facturar los Periodos de **SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2025**, ya que se debió facturar por Diferencia de lectura para el predio de matrícula **Nro 19614389**, siendo este un predio con bajo consumo para estos periodos, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en los periodos reclamados.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 19614389** por la Empresa, respecto los Periodos de **SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2025, NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de acuerdo con lo que fuè lo registrado por Diferencia de lectura, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-29215** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-9	421	0	13	0	-19971	19971
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	421	0	16	0	35520	-35520
DEBITO CF ACUE MINIMO VITAL	2025-9	421	0	0	0	-3085	3085
DESC. CONSUMO ACUE MINIMO VITAL	2025-10	421	2	0	-4453	0	-4453
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-10	421	2	13	-3072	-19971	16898
DEBITO CONSUMO ACUE MINIMO VITAL	2025-9	421	0	6	0	-4103	4103
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	421	2	17	4440	37739	-33300

Cabe anotar que, el cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA RITA ZAPATA PULGARIN identificado con C.C. No. 42059032 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARIA RITA ZAPATA PULGARIN enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 167 - 89 APTO 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: MARIA RITA ZAPATA PULGARIN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19614389 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 13 DE NOVIEMBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Alzate', with a large, stylized flourish at the end.

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. 274775-52 de 13 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	274775-52
Fecha Resolución	13 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JULIO CESAR PERNIL
Matrícula No	420547
Dirección para Notificación	BLQ 11 APTO 207GAMMA V

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5659472

Resolución No. 274775-52

DE: 13 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274775 de 7 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 7 DE NOVIEMBRE DE 2025 el señor JULIO CESAR PERNIL identificado con C.C. No. 19499885, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274775 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 420547 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: BLQ 11 APTO 207 , Barrio GAMMA V en el periodo facturado de Octubre de 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Julio cesar pernia como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL131063AA el cual registra una lectura acumulada de 556 m3. Con observacion: **"Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor no registra consumo con llaves cerradas, hay goteo en el tubo antes del medidorm medidor registra consumo bien"**.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de OCTUBRE DE 2025 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 5 m3, avanzó de 547 a 552 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

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

servicio.

Se comisiono al grupo de medición para que sea verificado el goteo presentando, aclarando que este no esta afectando el consumo del predio al están antes del medidor, es decir no registra.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JULIO CESAR PERNIL identificado con C.C. No. 19499885 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JULIO CESAR PERNIL enviando citación a Dirección de Notificación:, BLQ 11 APTO

207 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JULIO CESAR PERNIL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 420547 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 13 DE NOVIEMBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre

Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274808-52 de 13 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	274808-52
Fecha Resolución	13 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ESTHER LUCIA ARISTIZABAL CASTAÑO
Matrícula No	976662
Dirección para Notificación	CL 95 # 17- 55 BLQ G APTO 201BELMONTE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 274808-52

DE: 13 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274808 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 la señora ESTHER LUCIA ARISTIZABAL CASTAÑO identificado con C.C. No. 43401477, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274808 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 976662 Ciclo: 15 ubicada en:CL 95 # 17- 55 BLQ G APTO 201 BLQ E, Barrio BELMONTE en el periodo facturado 2025-10.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 13 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Eduardo campión como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H25VA498098 el cual registra una lectura acumulada de 4 m3. "Predio con las instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente recién cambiado, anexo foto del medidor y la lectura actual, vive una persona"

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **976662**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Octubre	691 m3	691 m3	0 m3	4 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. H25VA498098, con lectura N. 4 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **octubre de 2025**, el lector reportó en el sistema la novedad de "**REVISAR MEDIDOR**", razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **6 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **octubre de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio y este está desocupado, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** al consumo por

diferencia de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **976662**, por la Empresa, respecto al período de **octubre de 2025, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-20419** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	486	1	5	2885	14424	-11539
AJUSTE A LA DECENA	2025-10	486	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	486	1	5	2220	11100	-8880

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por ESTHER LUCIA ARISTIZABAL CASTAÑO identificado con C.C. No. 43401477 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) ESTHER LUCIA ARISTIZABAL CASTAÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 95 # 17- 55 BLQ G APTO 201 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: ESTHER LUCIA ARISTIZABAL CASTAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 976662 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 13 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. 274804-52 de 13 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	274804-52
Fecha Resolución	13 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	25 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	HERNAN DE JESUS FLOREZ CANO
Matrícula No	270587
Dirección para Notificación	CL 21 B # 16 B - 63 BLQ E15 APTO 3 BLORENA 3

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 274804-52

DE: 13 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274804 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 HERNAN DE JESUS FLOREZ CANO identificado con C.C. No. 3434330, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274804 consistente en: COBRO DE CONSUMO REGISTRADO POR MEDIDOR DE OTRO PREDIO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 270587 Ciclo: 4 ubicada en: CL 21 B # 16 B - 63 BLQ E15 APTO 3 B PS 4, Barrio LORENA 3 en el periodo facturado 2025-10.

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

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, visita efectuada el día 13 de noviembre de 2025, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ, "GRABAR MEDIDORES ASI: La dirección calle 21bis # 16B-63 bloque E15 apartamento 3B con matrícula 270587 Lorena 3, le corresponde el medidor C18RA106992 con lectura 59.All vive 1 persona.Se reviso instalaciones y, no existen fugas, la dirección calle 21bis # 16B-63 bloque E15 apartamento 3A Lorena 3.Le corresponde el medidor H20MA048444 con lectura 49 m2, en el momento de la visita, se encuentra solo".

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

- Matrícula N. 270587, medidor N. C18RA106992, con lectura N. 59 m3, apto 3B.
- Matricula N. 270595, medidor N. H20MA048444 con lectura N. 49 m3, apto 3A.

A la matrícula N. 270587, se reliquidara el consumo facturado en el periodo de agosto de 2025 a la diferencia real de lectura, el periodo de junio, julio, septiembre y octubre de 2025, se facturo consumo igual o inferior, por ende, se confirma el consumo, Igualmente, se le informa que sólo proceden reclamaciones de los últimos 5 periodos de facturación, con fundamento en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es decir, que únicamente se puede revisar los cobros realizados desde el periodo de junio a octubre de 2025.

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

expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”.

Igualmente, se comisiona al Grupo de Facturación, para que efectúe actualización de las lecturas para el próximo período de facturación, teniendo en cuenta las lecturas actuales y las grabe correctamente, al área de Control de Perdidas no Técnicas para que grabe los medidores correctamente, para evitar cobros indebidos.

En consecuencia, se procede a MODIFICAR a la matrícula N. 270587, el consumo facturado en el período agosto de 2025, sin embargo, el cobro del cargo fijo no será reliquidado, porque el inmueble cuenta con la disponibilidad permanente del servicio y su cobro es correcto, se confirma el consumo facturado de los periodos de junio, julio, septiembre y octubre de 2025.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-14871** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	411	3	6	8403	16805	-8403
AJUSTE A LA DECENA	2025-8	411	0	0	-4	0	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	411	3	6	6465	12929	-6465

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por HERNAN DE JESUS FLOREZ CANO identificado con C.C. No. 3434330 por concepto de COBRO DE CONSUMO REGISTRADO POR MEDIDOR DE OTRO PREDIO 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) HERNAN DE JESUS FLOREZ CANO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 21 B # 16 B - 63 BLQ E15 APTO 3 B haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: HERNAN DE JESUS FLOREZ CANO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 270587 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 13 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. 274810-52 de 13 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	274810-52
Fecha Resolución	13 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	EDELBERTO SABAS BEDOYA
Matrícula No	278325
Dirección para Notificación	MZ 20 CS 13JOSE ANTONIO GALAN

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5666848

Resolución No. 274810-52

DE: 13 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274810 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 EDELBERTO SABAS BEDOYA identificado con C.C. No. 10077297, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274810 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 278325 Ciclo: 3 ubicada en: MZ 20 CS 13 , Barrio JOSE ANTONIO GALAN en el periodo facturado de Octubre de 2025

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Edelberto Sabas como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL145819AA el cual registra una lectura acumulada de 294 m3. **"Se observa en terreno, que el consumo de agosto a septiembre, se cobro por promedio. Y este no fue descontado, por favor verificar los consumos mencionados anteriormente, se reviso instalaciones y no existen fugas.**

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa facturó consumo promedio **de 8 m3, en el periodo de SEPTIEMBRE** por la imposibilidad técnica de determinar el consumo, y en el periodo de OCTUBRE DE 2025, se reportó la lectura correcta, y el Grupo de Previa a la facturación, liquidó la diferencia total la cual fue de **13 m3**, desconociendo que era una lectura acumulada de dos periodos de facturación, $(286-273 = 13 \text{ m3})$.

El consumo se factura con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."*

En consecuencia, este Departamento procede a modificar el consumo del periodo de OCTUBRE DE 2025 de 13 a 5 m3, quedando así facturados los 13 m3 que avanzó el medidor entre septiembre y octubre. $(8+5)$ acreditándose así el valor de los 8 m3 facturados de más.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-25155** detallado así:

Concepto	Períod	Causal	Cons.	Cons.	Valor	Valor	Rebajad
----------	--------	--------	-------	-------	-------	-------	---------

	o		Liq.	Fact.	Liq.	Fact.	o
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1 0	421	0	0	-3	-4	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1 0	421	5	13	14424	37501	-23078
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1 0	421	5	13	11100	28860	-17760
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-1 0	421	5	13	-4262	-11082	6820
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-1 0	421	5	13	-5539	-14401	8862

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por EDELBERTO SABAS BEDOYA identificado con C.C. No. 10077297 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) EDELBERTO SABAS BEDOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 20 CS 13 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: EDELBERTO SABAS BEDOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 278325 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 13 DE NOVIEMBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274812-52 de 13 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	274812-52
Fecha Resolución	13 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ALBERT EFREN ARIZA GALVAN
Matrícula No	1863646
Dirección para Notificación	CL 94 # 14- 73 BDG 13VILLA OLIMPICA

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 274812-52

DE: 13 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274812 de 11 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 11 DE NOVIEMBRE DE 2025 el señor ALBERT EFREN ARIZA GALVAN identificado con C.C. No. 1050924065, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274812 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1863646 Ciclo: 13 ubicada en:CL 94 # 14- 73 BDG 13 MULTICENTRO EMPRESARIAL Y COMERCIAL ETAPA II, Barrio VILLA OLIMPICA en los periodos facturados 2025-9,2025-6,2025-7,2025-10,2025-8.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 13 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Jaime Jiménez como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL143583AA el cual registra una lectura acumulada de 766 m3. "Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual trabajan dos personas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1863646**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Octubre	764 m3	767 m3	0 m3	37 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Septiembre	757 m3	760 m3	7 m3	36 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Agosto	760 m3	757 m3	3 m3	35 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Julio	757 m3	755 m3	2 m3	32 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Junio	755 m3	752 m3	3 m3	31 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. P2115MMRAL143583AA, el cual registra una lectura acumulada de 766 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025**, el lector reportó en el sistema la novedad de **“REVISAR MEDIDOR”**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **31 m3, 32 m3, 35 m3 y 37 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio está desocupado, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** al consumo por diferencia de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1863646**, por la Empresa, respecto al período de **junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-1242751** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-7	486	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	486	0	37	0	82139	-82139
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	486	3	35	8403	98031	-89628
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-9	486	0	0	-5	0	-5
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-7	486	3	32	6465	68955	-62490
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	486	3	35	6465	75419	-68955
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	486	6	36	17308	103850	-86542
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	486	0	37	0	106735	-106735

NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-10	486	0	37	0	62653	-62653
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-6	486	3	31	8403	86828	-78425
AJUSTE A LA DECENA	2025-10	486	0	0	0	-1	1
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-6	486	3	31	4932	50968	-46035
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-7	486	3	32	8403	89628	-81226
AJUSTE A LA DECENA	2025-8	486	0	0	-3	-5	1
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-9	486	6	36	7819	46912	-39094
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-9	486	6	36	10160	60960	-50800
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-8	486	3	35	3795	44271	-40477
AJUSTE A LA DECENA	2025-6	486	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA	2025-7	486	0	0	-3	0	-3
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-7	486	3	32	4932	52612	-47680
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-8	486	3	35	4932	57544	-52612
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-10	486	0	37	0	48216	-48216
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-6	486	3	31	6465	66800	-60336
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-6	486	3	31	3795	39212	-35417
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-7	486	3	32	3795	40477	-36682
	2025-9	486	0	0	-5	0	-5
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	486	6	36	13320	79919	-66599

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por ALBERT EFREN ARIZA GALVAN identificado con C.C. No. 1050924065 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) ALBERT EFREN ARIZA GALVAN enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 94 # 14- 73 BDG 13 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: ALBERT EFREN ARIZA GALVAN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1863646 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 13 DE NOVIEMBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales

Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274833-52 de 13 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	274833-52
Fecha Resolución	13 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	NIDIA ESTER MONTOYA BENAVIDES
Matrícula No	444380
Dirección para Notificación	MZ 11 CS 303CAMILO LAS MERCEDES

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 274833-52

DE: 13 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274833 de 12 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 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 la señora NIDIA ESTER MONTOYA BENAVIDES identificado con C.C. No. 31376426, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 274833 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 444380 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: MZ 11 CS 303 , Barrio CAMILO LAS MERCEDES 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).

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **444380**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Octubre	642 m3	620 m3	22 m3	22 m3	Cobro por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **13 de noviembre de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario, **FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ**, **“Existe fuga por el agua stop del sanitario, se recomendó el arreglo, N. P2115MMRAL142481AA, lectura actual N. 659 m3”**. Se desvirtuó error del lector.

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

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. **444380**, por la Empresa, respecto al periodo de **octubre de 2025**, **ES CORRECTO**, por presentarse en el predio **fuga externa en sanitario por agua stop**, que está generando incremento en consumo, por lo cual, no será objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146**

de la Ley 142 de 1994.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por NIDIA ESTER MONTOYA BENAVIDES identificado con C.C. No. 31376426 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) NIDIA ESTER MONTOYA BENAVIDES enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 11 CS 303 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: NIDIA ESTER MONTOYA BENAVIDES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 444380 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 13 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. 274834-52 de 13 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	274834-52
Fecha Resolución	13 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	26 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA CENEIDA SALINAS
Matrícula No	133223
Dirección para Notificación	CL 19 # 4- 10 PS 3PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5672440

Resolución No. 274834-52

DE: 13 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274834 de 12 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 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 la señora MARIA CENEIDA SALINAS identificado con C.C. No. 24946080, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274834 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 133223 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 19 # 4- 10 PS 3 , Barrio PLAZA DE BOLIVAR en los periodos facturados de AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 13 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Jhon Castaño como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1815MMRSA110339AA el cual registra una lectura acumulada de 773 m3. Con observacion: **"Se visitó predio se encuentra daño en el sanitario por el agua stop, se le recomendó a usuario arreglarlo".**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2025 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

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

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio
2025	Octubre	759	743	16	7
2025	Septiembre	743	732	11	6
2025	Agosto	732	724	8	6

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

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

en los periodos AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2025 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA CENEIDA SALINAS identificado con C.C. No. 24946080 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA CENEIDA SALINAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 19 # 4-10 PS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA CENEIDA SALINAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 133223 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 13 DE NOVIEMBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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