

**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. 12076-52 de 18 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12076-52</b>
Fecha Resolución	18 DE NOVIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	27 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	28 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MANUEL OCHOA VILLEGAS
Matrícula No	19607948
Dirección para Notificación	CARRERA 13 BIS # 122-60 TORRE 1 APTO 1208CERRITOS

**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. 5676241

**RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO**

El 14 DE NOVIEMBRE DE 2025, el señor MANUEL OCHOA VILLEGAS, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos de Agosto y Septiembre de 2025, 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 18 DE NOVIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por Gilberto Santa, y en tal revisión se detectó que el medidor H25VA396666 que pertenece al predio con matricula No 19607948, tenía una lectura acumulada de 1, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodos Agosto y Septiembre de 2025 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 **-85164** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 19607948.

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
3007	2025-8	414	0	0	-4	-2	-2
1590	2025-9	414	0	5	0	9996	-9996
1595	2025-8	414	0	5	0	7467	-7467
2501	2025-9	414	0	5	0	14424	-14424
2500	2025-8	414	0	5	0	10774	-10774
2500	2025-9	414	0	5	0	11100	-11100
2501	2025-8	414	0	5	0	14004	-14004
1590	2025-8	414	0	5	0	9705	-9705
1595	2025-9	414	0	5	0	7692	-7692

Atentamente,



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

Proyectó: **graguirre**  
Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274532-52 de 18 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>274532-52</b>
Fecha Resolución	18 DE NOVIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE PARCIALMENTE</b>
Fecha del Aviso	27 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	28 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	CLAUDIA MARIA LONDOÑO SEPULVEDA
Matrícula No	334003
Dirección para Notificación	CL 33 # 10- 60EL PORVENIR

**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. 274532-52**

DE: 18 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274532 de 28 DE OCTUBRE DE 2025

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

**CONSIDERANDO:**

Que en fecha 28 DE OCTUBRE DE 2025 la señora CLAUDIA MARIA LONDOÑO SEPULVEDA identificado con C.C. No. 42087706, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274532 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 334003 Ciclo: 4 ubicada en:CL 33 # 10- 60 , Barrio EL PORVENIR en los periodos facturados 2025-6,2025-7,2025-8,2025-10.

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

Ante su inconformidad, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio reclamante, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
OCT	26 m <sup>3</sup>	9 m <sup>3</sup>	17 m <sup>3</sup>	17 m <sup>3</sup>	Cobro por consumo por Diferencia de lectura: <b>17 m<sup>3</sup></b> (Art. 146-Ley 142/94)
AGOST	689 m <sup>3</sup>	656 m <sup>3</sup>	33 m <sup>3</sup>	96 m <sup>3</sup>	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, <b>33 m<sup>3</sup> + 63 m<sup>3</sup></b> <b>total: 159 m<sup>3</sup></b> (Art. 146-Ley 142/94)
JUL	656 m <sup>3</sup>	569 m <sup>3</sup>	87 m <sup>3</sup>	24 m <sup>3</sup>	Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación <b>63 m<sup>3</sup></b>
JUN	569 m <sup>3</sup>	551 m <sup>3</sup>	18 m <sup>3</sup>	64 m <sup>3</sup>	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, <b>18 m<sup>3</sup> + 44 m<sup>3</sup></b> <b>total: 62 m<sup>3</sup></b> (Art. 146-Ley 142/94)
MAYO	551 m <sup>3</sup>	491 m <sup>3</sup>	60 m <sup>3</sup>	16 m <sup>3</sup>	Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación <b>44 m<sup>3</sup></b>

AShora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 29 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó el señor Oscar Nivia como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la

disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H25VA275726 el cual registra una lectura acumulada de **39 m<sup>3</sup>**. **Se visitó predio, se encuentra daño en el sanitario por la bomba, se le recomendó a usuario arreglarlo.** Situación que confirma el incremento en el consumo registrado de los periodos reclamados.

***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.***

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula reclamante por la Empresa, respecto al período de **JUNIO, JUNIO, AGOSTO y OCTUBRE de 2025** son correctos, ya que se está facturando para el periodo de Junio por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en el período de **Mayo de 2025**, la diferencia de lectura fue de **60 m<sup>3</sup>**, de los que solo se cobraron por promedio **16 m<sup>3</sup>** dejando pendiente **44 m<sup>3</sup>**, así las cosas, para el periodo de **Junio** la diferencia de lectura fue de **18 m<sup>3</sup>** más **44 m<sup>3</sup>** por consumo acumulado para un total de **64 m<sup>3</sup>**, para el periodo de Agosto por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en el período de **Julio de 2025**, la diferencia de lectura fue de **87 m<sup>3</sup>**, de los que solo se cobraron por promedio **24 m<sup>3</sup>** dejando pendiente **63 m<sup>3</sup>**, así las cosas para el periodo de **Agosto** la diferencia de lectura fue de **33 m<sup>3</sup>** más **63 m<sup>3</sup>** por consumo acumulado para un total de **96 m<sup>3</sup>**, para el periodo de **Octubre de 2025** la diferencia de lectura fue de **17 m<sup>3</sup>**, en el periodo de Octubre avanzó de **9 m<sup>3</sup>** a **26m<sup>3</sup>**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector, Medidor no registrando predio solo, por lo cual, no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994**.

Una vez identificado el incremento en el consumo se procedió por parte del Grupo de Facturación a revisar las instalaciones del predio, se adjunta las revisiones previas a la facturación, así:



**AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA**

**(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS**

Predio : 334003  
Radicado visita : 5116168  
Fecha Atención : 14/05/2025, 10:32:00 AM  
Nombre Propietario : CASTANO SEPULVEDA LIZBETH  
Dirección : CL 33 # 10- 60  
Barrio : EL PORVENIR  
Numero medidor : P1315MMCEL35997AA  
Diametro medidor : 1/2 PULGADA  
Tipo desviación : ALTO TERRENO 1  
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 4 - 2 - 43000  
Clase de uso : COMERCIAL  
Promedio lectura : 16  
Lectura actual : 551  
Consumo actual : 60  
Edad : 1

**INFORME DE LA VISITA**

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL  
Lectura del predio : 551  
No. Habitantes : 0

**DIAGNOSTICO DE LA VISITA**

Observaciones : Se toma lectura no se puede revisar casa sola no abren

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 30 90015128730

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



**AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA**

**(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS**

Predio : 334003  
Radicado visita : 5411376  
Fecha Atención : 12/07/2025, 10:09:41 AM  
Nombre Propietario : CASTANO SEPULVEDA LIZBETH  
Dirección : CL 33 # 10- 60  
Barrio : EL PORVENIR  
Numero medidor : P1315MMCEL35997AA  
Diametro medidor : 1/2 PULGADA  
Tipo desviación : ALTO TERRENO 1  
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 4 - 2 - 46350  
Clase de uso : COMERCIAL  
Promedio lectura : 24  
Lectura actual : 656  
Consumo actual : 87  
Edad : 1

**INFORME DE LA VISITA**

Uso encontrado en el predio : COMERCIAL  
Lectura del predio : 670  
No. Habitantes : 0

**DIAGNOSTICO DE LA VISITA**

Observaciones : Se llega el predio no hay nadie que atienda la revisión

Telefono : 0

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 29 90015128729

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





AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

**(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS**

Predio : 334003  
Radicado visita : 5610931  
Fecha Atención : 11/10/2025 11:50:47  
Nombre Propietario : CASTANO SEPULVEDA LIZBETH  
Dirección : CL 33 # 10- 60  
Barrio : EL PORVENIR  
Numero medidor : H25VA275726  
Diametro medidor : 1/2 PULGADA  
Tipo desviación : BAJOS  
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 4 - 2 - 46350  
Clase de uso : COMERCIAL  
Promedio lectura : 42  
Lectura actual : 26  
Consumo actual : 17  
Edad : 1

**INFORME DE LA VISITA**

Uso encontrado en el predio : COMERCIAL  
Lectura del predio : 27  
No. Habitantes : 0

**DIAGNOSTICO DE LA VISITA**

Observaciones : Medidor no registrando predio solo

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 25 90015128725

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

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

Sin embargo, se corrobora una inconsistencia en el promedio facturado para el periodo de Junio de 2025, por lo cual, por error de digitación se requiere ajustar el periodo de **JUNIO de 2025**, **PROCEDE** reliquidar de **64 m<sup>3</sup>** a **62 m<sup>3</sup>**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-15729** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-6	421	36	38	100832	106434	-5602
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-6	421	0	0	-4	0	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-6	421	36	38	77574	81884	-4310
AJUSTE A LA DECENA	2025-6	421	0	0	0	-4	4
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-6	421	36	38	45536	48066	-2530
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-6	421	36	38	59188	62477	-3288

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PARCIALMENTE PROCEDENTE** el reclamo presentado por CLAUDIA MARIA LONDOÑO SEPULVEDA identificado con C.C. No. 42087706 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 CLAUDIA MARIA LONDOÑO SEPULVEDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 33 # 10- 60 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: CLAUDIA MARIA LONDOÑO SEPULVEDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 334003 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 DE NOVIEMBRE DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: mlramos  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274491-52 de 18 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>274491-52</b>
Fecha Resolución	18 DE NOVIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	27 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	28 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA EDILCE MEJIA LOPEZ
Matrícula No	1913300
Dirección para Notificación	CL 82 C # 31- 14 MZ 23 CS 6ALTAVISTA

**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. 274491-52**

DE: 18 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274491 de 28 DE OCTUBRE DE 2025

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

### **CONSIDERANDO:**

Que en fecha 28 DE OCTUBRE DE 2025 la señora MARIA EDILCE MEJIA LOPEZ identificado con C.C. No. 30278874, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274491 consistente en: COBRO DE MEDIDOR de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1913300 Ciclo: 11 ubicada en: CL 82 C # 31- 14 MZ 23 CS 6 URBANIZACION ALTAVISTA, Barrio ALTAVISTA en el periodo facturado 2025-10

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H24VA194163, de lo que, se corrobora que al predio de matrícula N° **1913300** se le han generado cobro por concepto de instalación domiciliaria que se factura erróneamente en el predio, lo cual, se liquidó con los cumplidos **Nro 394175363, Nro 394175364, Nro 394175361 y Nro 394175362**, diferidos y facturados a 24, 6 y 1 cuota, según lo evidencia nuestro sistema de información comercial así:

Primer Nombre		Nombre Predio	ALTAVISTA S A S		Dirección	CL 82 C # 31- 14 MZ	
Segundo Nombre		Nit Predio			Cédula Predio		
Primer Apellido		E-Mail			Dirección Ayuda	URBANIZACION ALTA	
Segundo Apellido		Barrio	ALTAVISTA - SAN JOAQUIN		Ciclo	CICLOS 11	
Num. Integración	0	Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR		Sector Hidráulico	5.05-Altavista A	

  

Resumen	PQR	Otros cobros
---------	-----	--------------

  

Diferidos	Duplicados
-----------	------------

  

Servicio											
Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Valor	Valor cuota	Saldo	Saldo capital	Num.
Servicio : ACUEDUCTO											
394175363	INST.DOM ACUEDUCTO	23/09/2025	DIFER	VIGENTE	2025	Septiemb	\$118.549,080	\$5.415,884	\$124.565,336	\$114.022,314	
394175361	IVA	23/09/2025	DIFER	CANCELAD	2025	Septiemb	\$22.524,323	\$22.524,323	\$0,000	\$0,000	
							\$ 141.073,40		\$ 124.565,34		
Servicio : MEDIDOR											
394175364	MEDIDOR	23/09/2025	DIFER	VIGENTE	2025	Septiemb	\$220.877,310	\$11.027,101	\$253.623,331	\$213.163,369	
394175362	IVA MEDIDOR	23/09/2025	DIFER	VIGENTE	2025	Septiemb	\$41.966,688	\$7.366,212	\$36.831,060	\$35.229,976	
							\$ 262.844,00		\$ 290.454,39		
							\$ 403.917,40		\$ 415.019,73		

Encontramos que se generaron por los conceptos de instalación Domiciliaria, medidor e Iva medidor, un cobro de los conceptos relacionados, siendo esta una inconsistencia, de acuerdo a lo evidenciado en los registros del predio, en los que se corrobora que este equipo de medida ya fue facturado y cancelado por el usuario, inconsistencia que se genera por mantenimiento correctivo realizado en el predio por fuga en tubo de llave de paso de medidor. Cabe anotar que, se realizan los ajustes y modificaciones pertinentes y dicho cobro que se verá reflejado en la próxima facturación del predio.

Por lo expuesto, este Departamento considera: **PROCEDENTE LA RECLAMACIÓN Y SE MODIFICA EL COBRO DE LA INSTALACIÓN DOMICILIARIA, MEDIDOR E IVA EN FACTURACIÓN DE LA MATRÍCULA 1913300. Y SE RELIQUIDA EL VALOR DE LA CUOTA LIQUIDADA EN LA FACTURACIÓN DE OCTUBRE de 2025.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-27940** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
IVA	2025-10	462	0	0	0	22524	-22524
INST.DOM ACUEDUCTO	2025-10	462	0	0	0	5416	-5416

**Cabe anotar que, los cobros facturados por MEDIDOR e IVA MEDIDOR, se ajustan mediante Nota Crédito.**

## FUNDAMENTOS LEGALES

ARTÍCULO 148. Ley 142 de 1994 - **Requisitos de las facturas.** . **No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario** ( lo resaltado es nuestro).

**RESOLUCIÓN CRA 659 DE 2013** Artículo 1°. Modifíquese el artículo 1° de la Resolución número CRA 294 de 2004, el cual quedará así:

**“Artículo 1°. Causales e Identificación de los cobros no autorizados.** La presente resolución, tiene por objeto señalar de acuerdo con la Ley, los criterios generales sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación para la devolución por vía general de cobros no autorizados, en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo.

**1.1. Causales de la devolución.** Los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos.

Se considerará que existe un cobro no autorizado, cuando la tarifa cobrada en la factura a los usuarios contenga costos no previstos o costos por encima a los autorizados por la entidad tarifaria local en todos o algunos de sus componentes, según las reglas previstas en la metodología tarifaria vigente para cada servicio público.

### DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia



de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIA EDILCE MEJIA LOPEZ identificado con C.C. No. 30278874 por concepto de COBRO DE MEDIDOR 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 EDILCE MEJIA LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 82 C # 31- 14 MZ 23 CS 6 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA EDILCE MEJIA LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1913300 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 DE NOVIEMBRE DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: mlramos  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274706-52 de 18 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>274706-52</b>
Fecha Resolución	18 DE NOVIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	27 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	28 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JOSE LUIS CASTAÑO
Matrícula No	453068
Dirección para Notificación	LT 541LA INDEPENDENCIA

**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. 5654993

## Resolución No. 274706-52

DE: 18 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274706 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 el señor JOSE LUIS CASTAÑO identificado con C.C. No. 1088275608, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274706 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 453068 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: LT 541 HERNANDO E., Barrio LA INDEPENDENCIA 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 14 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor José 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° P1815MMRSA111966AA el cual registra una lectura acumulada de 1281 m3. Con observacion: **"Se visitó predio instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor registra consumo bien, no registra consumo con llaves cerradas, Predio tiene alcantarillado compartido"**

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 21 m3, avanzó de 1245 a 1266 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

El consumo y/o vertimiento que la Empresa factura por concepto de Alcantarillado, es igual a los metros cúbicos facturados por acueducto, de acuerdo a las tarifas establecidas y reguladas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

De acuerdo con el Decreto 302 de 2000, es la recolección de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

Consagra el **DECRETO 1077 DE 2015 en el ARTÍCULO 2.3.1.3.2.2.6. numeral 4**, Que porque los inmuebles deberán estar conectados al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión del servicio de acueducto.

De acuerdo con lo establecido en el **ARTÍCULO 2.3.1.3.2.2.6. numeral 5**, mediante el cual se reglamenta la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado se exceptúan de la vinculación como usuarios del servicio de alcantarillado a aquellos usuarios que cuentan con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente

aprobada por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor del servicio de acueducto, no exista red de alcantarillado en la zona del inmueble. (*Decreto 302 de 2000, art. 7*).

El servicio de alcantarillado prestado por parte de la Empresa, lo integran: el Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores con fundamento en DECRETO 1077 DE 2015 ARTÍCULO 2.3.1.1.1. *Definiciones numeral 8.* (*Decreto 3050 de 2013, art. 3*).

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 del Decreto 302 de 2000, “*La construcción de las redes locales y demás obras, necesarias para conectar uno o varios inmuebles al sistema de acueducto o de alcantarillado será responsabilidad de los urbanizadores y/o constructores; no obstante la entidad prestadora de los servicios públicos podrá ejecutar estas obras, en cuyo caso el costo de las mismas será asumido por los usuarios de los servicios.*”

*Las redes locales construidas serán entregadas a la entidad prestadora de los servicios públicos, para su manejo operación, mantenimiento y uso dentro de sus programas locales de prestación del servicio, exceptuando aquellas redes que no se encuentren sobre vía pública y que no cuenten con la servidumbre del caso.*

**Parágrafo.** *Cuando la entidad prestadora de los servicios públicos no ejecute la obra, exigirá una póliza de estabilidad por cuatro o más años para garantizar la estabilidad de las redes locales.*

Las siguientes son las consideraciones efectuadas por la SSPD mediante la Resolución 06265 del 29 de marzo de 2007: “De conformidad con lo anterior la empresa ha facturado por concepto de alcantarillado los mismos metros cúbicos facturados por concepto de acueducto, esto de acuerdo con las tarifas que fija la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, de lo cual la empresa deberá facturar los mismos metros cúbicos en acueducto y alcantarillado, es de acuerdo con la tarifas aplicadas por la empresa.”

El servicio de alcantarillado prestado por parte de la Empresa, lo integran: el Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles, con fundamento en el artículo 3° del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 1° del Decreto 229 de 2002.

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

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

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

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

Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **OCTUBRE DE 2025** es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

### **FUNDAMENTOS LEGALES**

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

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

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

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

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

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JOSE LUIS CASTAÑO identificado con C.C. No. 1088275608 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) JOSE LUIS CASTAÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, LT 541 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE LUIS CASTAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 453068 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 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. 274732-52 de 18 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>274732-52</b>
Fecha Resolución	18 DE NOVIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	27 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	28 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA LILIANA VALENCIA MORALES
Matrícula No	19605537
Dirección para Notificación	CARRERA 26 # 78-80 BLQ 5 TORRE 2 APTO 107SAN JOAQUIN

**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. 274732-52**

DE: 18 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274732 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 LILIANA VALENCIA MORALES identificado con C.C. No. 42132092, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274732 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19605537 Ciclo: 10 ubicada en: CARRERA 26 # 78-80 BLQ 5 TORRE 2 APTO 107 URBANIZACION TORRES DE SAN JOAQUIN, Barrio SAN JOAQUIN en el (los) periodos facturados 2025-9,2025-6,2025-7,2025-8.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 18 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Fernando Velasco 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° H25VA396441 el cual registra una lectura acumulada de 7 m3. "Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven una persona".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19605537**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Septiembre</b>	0 m3	656 m3	0 m3	12 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Agosto</b>	656 m3	656 m3	0 m3	12 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Julio</b>	656 m3	656 m3	0 m3	12 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

<b>Junio</b>	656 m3	656 m3	0 m3	12 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
--------------	--------	--------	------	-------	--

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. H25VA396441, el cual registra una lectura acumulada de 7 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **junio, julio, agosto y septiembre de 2025**, el lector reportó en el sistema la novedad de **"REVISAR MEDIDOR"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **12 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **junio, julio, agosto y septiembre 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 por promedio de 4 m3.

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. **19605537**, por la Empresa, respecto al periodo de **junio, julio, agosto y septiembre de 2025, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-49213** detallado así:

<b>Concepto</b>	<b>Periodo</b>	<b>Causal</b>	<b>Cons. Liq.</b>	<b>Cons. Fact.</b>	<b>Valor Liq.</b>	<b>Valor Fact.</b>	<b>Rebajado</b>
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-6	421	4	12	-5965	-17894	11929
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-8	421	4	12	-5965	-17894	11929
AJUSTE A LA DECENA	2025-8	421	0	0	-1	-2	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	421	4	12	11204	33611	-22407
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-7	421	4	12	-5965	-17894	11929
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-8	421	4	12	-7753	-23259	15506
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-6	421	4	12	-7753	-23259	15506
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-7	421	4	12	8619	25858	-17239
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-6	421	4	12	8619	25858	-17239
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-7	421	4	12	-7753	-23259	15506
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	421	4	12	8619	25858	-17239

ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-9	421	4	12	-7985	-23955	15970
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-6	421	4	12	11204	33611	-22407
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-9	421	4	12	-6145	-18435	12290
AJUSTE A LA DECENA	2025-9	421	0	0	-3	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	421	4	12	11539	34617	-23078
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-7	421	4	12	11204	33611	-22407
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	421	4	12	8880	26640	-17760

Por lo expuesto, este Departamento considera que:

**\$Concluyendo**

## 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 LILIANA VALENCIA MORALES identificado con C.C. No. 42132092 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 LILIANA VALENCIA MORALES enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 26 # 78-80 BLQ 5 TORRE 2 APTO 107 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 LILIANA VALENCIA MORALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19605537 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 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. 274740-52 de 18 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>274740-52</b>
Fecha Resolución	18 DE NOVIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	27 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	28 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	VICTOR MANUEL AGUIRRE AGUIRRE
Matrícula No	1872506
Dirección para Notificación	CL 82 # 33- 35 MZ 29 CS 16SAN JOAQUIN

**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. 274740-52**

DE: 18 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274740 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 VICTOR MANUEL AGUIRRE AGUIRRE identificado con C.C. No. 10085399, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274740 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1872506 Ciclo: 11 ubicada en: CL 82 # 33- 35 MZ 29 CS 16 URBANIZACION ALTAVISTA, Barrio SAN JOAQUIN 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 18 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Martha Liliana Cifuentes 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° P2115MMRAL143499AA el cual registra una lectura acumulada de 895 m3. "Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven tres personas, predio recién habitado".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1872506**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Octubre</b>	888 m3	887 m3	1 m3	15 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. P2115MMRAL143499AA, el cual registra una lectura acumulada de 895 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 **15 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. **1872506**, 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 **-63689** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-10	414	1	13	-282	-3665	3383
AJUSTE A LA DECENA	2025-10	414	0	0	-2	0	-2
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-10	414	1	13	-366	-4763	4396
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	414	1	15	2885	43271	-40386
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	414	1	15	2220	33300	-31080

## 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 VICTOR MANUEL AGUIRRE AGUIRRE identificado con C.C. No. 10085399 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) VICTOR MANUEL AGUIRRE AGUIRRE enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 82 # 33- 35 MZ 29 CS 16 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: VICTOR MANUEL AGUIRRE AGUIRRE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1872506 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](http://www.aquasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 18 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. 274791-52 de 18 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>274791-52</b>
Fecha Resolución	18 DE NOVIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	27 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	28 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JHON JAVIER SANCHEZ
Matrícula No	188441
Dirección para Notificación	CL 17 BIS # 21 B- 98POR TERMINAL

**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. 5662402

## Resolución No. 274791-52

DE: 18 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274791 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 JHON JAVIER SANCHEZ identificado con C.C. No. 10124569, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 274791 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 188441 Ciclo: 8 ubicada en:CL 17 BIS # 21 B- 98 LUIS GONZAGA, Barrio POR TERMINAL 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 13 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Jhon Javier como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA108122AA el cual registra una lectura acumulada de 188441 m3. **"Se observa en terreno, que el consumo de agosto a septiembre, se cobro por promedio este no fue descontado, 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 52 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 **72 m3**, desconociendo que era una lectura acumulada de dos periodos de facturación,  $(1252-1180 = 72 \text{ m3})$ .

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 72 a 20 m3, quedando así facturados los 72 m3 que avanzó el medidor entre septiembre y octubre.  $(52+20)$  acreditándose así el valor de los 52 m3 facturados de más.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-265448** detallado así:

Concepto	Período	Causa	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	480	7	59	20193	170199	-150006
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	480	7	59	15540	130978	-115438
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-10	480	0	0	-4	0	-4

### FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por JHON JAVIER SANCHEZ identificado con C.C. No. 10124569 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) JHON JAVIER SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 17 BIS # 21 B- 98 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JHON JAVIER SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 188441 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 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. 274845-52 de 18 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>274845-52</b>
Fecha Resolución	18 DE NOVIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	27 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	28 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JOSE MORALES
Matrícula No	237909
Dirección para Notificación	CR 8 # 28- 35 PS 2LAGO URIBE

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

**Resolución No. 274845-52**

DE: 18 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274845 de 14 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 14 DE NOVIEMBRE DE 2025 el señor JOSE MORALES identificado con C.C. No. 1088304718, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274845 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 237909 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 8 # 28- 35 PS 2 , Barrio LAGO URIBE en los periodos facturados 2025-9,2025-7,2025-10,2025-8,2025-11.

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. **237909**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Noviembre</b>	3664 m3	3558 m3	106 m3	106 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Octubre</b>	3558 m3	3479 m3	79 m3	79 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Septiembre</b>	3479 m3	3389 m3	90 m3	90 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Agosto</b>	3389 m3	3291 m3	98 m3	98 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Julio</b>	3291 m3	3179 m3	112 m3	112 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita



practicada el día **18 de noviembre de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario, **JHON FERNANDO RENDÓN**, “Se visitó predio, se encuentra daño en el sanitario por la bomba, se le recomendó a usuario arreglarlo, **N. H19VA115518, lectura actual N. 3709 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. **237909**, por la Empresa, respecto al período de **JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2025, ES CORRECTO**, por presentarse en el predio **fuga externa en sanitario por daño en bomba**, 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 JOSE MORALES identificado con C.C. No. 1088304718 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE MORALES enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 # 28- 35 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: JOSE MORALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 237909 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 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**