

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. 11926-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	11926-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JOHAN ECHEVERRY QUINTERO
Matrícula No	1046457
Dirección para Notificación	CL 70 A # 43 A- 20PUEBLITO PAISA

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 N°. 11926-52.
DEL 21 DE NOVIEMBRE DE 2025**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 1046457, UBICADO EN LA CL 70 A # 43 A- 20 , BARRIO PUEBLITO PAISA , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **CL 70 A # 43 A- 20 , Barrio PUEBLITO PAISA** identificado para la Empresa con la matrícula **1046457** tiene instalado el equipo de medida **M1315MMCEL039414AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **del treinta y uno (31) de octubre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día **veintiocho (28) de diciembre de 2024**, atendida por el **que recibió la visita**, diligenciada por el **contratista WORLDTEK**, en

la que dejó la observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 1046457 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

PRUEBAS

1. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **del treinta y uno (31) de octubre de 2024.**
2. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
3. Orden de trabajo N° **4719014** del **veintiocho (28) de diciembre de 2024**, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 31/10/2024

Señor: LIZBET ARBOLEDA DE ZULETA

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado

Dirección: CL 70 A # 43 A- 20 PUEBLITO PAISA

Dirección de ayuda:

Matrícula: 1046457 Nro. Solicitud: 4719014 Diámetro: 1/2" Medidor: M1315MMCEL039414AA

Clase: C Lectura: 1017

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de ocho (8) días calendario, para elegir una de las siguientes opciones:

1. R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h

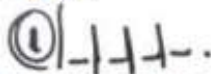
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un período de 8 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2) así el predio se encuentre solo (fue visitado en 3 ocasiones), para garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas



servientrega



NIT: 860.512.330-3

10276505039954186

Entrega

nov. 2024

270

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20					

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAL NIT: 816002020

4719014

ORIGEN: PEREIRA

C. Postal: 660001

DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR

CAMBIO DE TECNOLOGIA

PARA: LIZBET ARBOLEDA DE ZULETA .

DIR: CL 70 A 43 A 20 PUEBLITO PAISA

ID: 1046457

Zona: 25

Sector 887

Teléfono: 0

C. Postal: 660001

Proceso:

Corte/Ciclo:

Ciudad: PEREIRA RLDA

50 CL 4045-138

PRUEBA DE ENTREGA

Recibe:

Cese por
sucesos

Ident:

<input checked="" type="checkbox"/>	Entrega
<input type="checkbox"/>	Descon
<input type="checkbox"/>	Dir. Erra
<input type="checkbox"/>	No Resi
<input type="checkbox"/>	No Recl
<input type="checkbox"/>	Rehusa
<input type="checkbox"/>	Otros

Valor (\$):765,00 Peso (Gr):250,00 Fecha: 6/11/2024 Hora 9 24.40e.m Guía: 10276505039

DICE CONTENER: CARTAS

HORA DE ENTREGA



servientrega

NIT: 860.512.330-3

10276505039954186

Entrega

nov. 2024

270

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21				

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAL NIT: 816002020

4719014

ORIGEN: PEREIRA

C. Postal: 660001

DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR

CAMBIO DE TECNOLOGIA

PARA: LIZBET ARBOLEDA DE ZULETA .

DIR: CL 70 A 43 A 20 PUEBLITO PAISA

ID: 1046457

Zona: 25

Sector 887

Teléfono: 0

C. Postal: 660001

Proceso:

Corte/Ciclo:

Ciudad: PEREIRA RLDA

50 CL 4045-138

PRUEBA DE ENTREGA

Recibe:

Cese por
sucesos

Ident:

<input checked="" type="checkbox"/>	Entregado
<input type="checkbox"/>	Desconocido
<input type="checkbox"/>	Dir. Errada
<input type="checkbox"/>	No Reside
<input type="checkbox"/>	No Reclamado
<input type="checkbox"/>	Rehusado
<input type="checkbox"/>	Otros

Valor (\$):765,00 Peso (Gr):250,00 Fecha: 6/11/2024 Hora 9 24.40e.m Guía: 10276505039

DICE CONTENER: CARTAS

HORA DE ENTREGA

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1046457 ubicado en CL 70 A # 43 A- 20 , Barrio PUEBLITO PAISA, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

Artículo 4º. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2548
Revisó: Irozo

**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. 11931-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	11931-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	LUZ MARINA PRADO HERRERA
Matrícula No	1421502
Dirección para Notificación	MZ C CS 5URBANIZACION EL RECREO

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 N°. 11931-52.
DEL 21 DE NOVIEMBRE DE 2025**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 1421502, UBICADO EN LA MZ C CS 5 , BARRIO URBANIZACION EL RECREO , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucren a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **MZ C CS 5 , Barrio URBANIZACION EL RECREO** identificado para la Empresa con la matrícula **1421502** tiene instalado el equipo de medida **M1315MMCCEL038667AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha del **1 de noviembre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día **treinta (30) de diciembre de 2024**, atendida por el **que recibió la visita**, diligenciada por el **contratista WORLDTEK**, en la que dejó

la observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 1421502 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

PRUEBAS

4. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **1 de noviembre de 2024**.
5. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
6. Orden de trabajo N° **4719820** del **treinta (30) de diciembre de 2024**, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 1/11/2024

Señor: PRADO HERRERA LUZ-MARINA

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado

Dirección: MZ C CS 5 URBANIZACION EL RECREO

Dirección de ayuda:

Matrícula: 1421502 Nro. Solicitud: 4719820 Diámetro: 1/2" Medidor: M1315MMCEL038667AA

Clase: C Lectura: 2345

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se pe alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo r potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de q funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cual tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar e instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su est

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo calendario, para elegir una de las siguientes opciones:

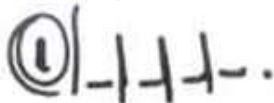
1. R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empre incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y re compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respect período de 8 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2) así el predio se encuentre solo ocasiones), para garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de F 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos : entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta mi

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

																		
NIT: 860.512.330-3		10276505845954186																
Entrega nov. 2024 1076		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: small;"> <div>7</div><div>8</div><div>9</div><div>10</div><div>11</div><div>12</div><div>13</div><div>14</div><div>15</div><div>16</div><div>17</div><div>18</div><div>19</div><div>20</div><div>21</div> </div>																
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAI</td> <td>NIT: 816002020</td> <td>4719820</td> </tr> <tr> <td>ORIGEN: PEREIRA</td> <td>C. Postal: 660001</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR</td> <td>CAMBIO DE TECNOLOGIA</td> </tr> </table>				DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAI	NIT: 816002020	4719820	ORIGEN: PEREIRA	C. Postal: 660001		DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR		CAMBIO DE TECNOLOGIA						
DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAI	NIT: 816002020	4719820																
ORIGEN: PEREIRA	C. Postal: 660001																	
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR		CAMBIO DE TECNOLOGIA																
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2">PARA: PRADO HERRERA LUZ MARINA .</td> <td>ID: 1421502</td> </tr> <tr> <td colspan="2">DIR: MZ C CS 5 URB EL RECREO</td> <td>Zona: 25 Sector 887</td> </tr> <tr> <td>Teléfono: 0</td> <td>C. Postal: 060001</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Proceso:</td> <td>Corte/Ciclo:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ciudad: PEREIRA RLDA</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				PARA: PRADO HERRERA LUZ MARINA .		ID: 1421502	DIR: MZ C CS 5 URB EL RECREO		Zona: 25 Sector 887	Teléfono: 0	C. Postal: 060001		Proceso:	Corte/Ciclo:		Ciudad: PEREIRA RLDA		
PARA: PRADO HERRERA LUZ MARINA .		ID: 1421502																
DIR: MZ C CS 5 URB EL RECREO		Zona: 25 Sector 887																
Teléfono: 0	C. Postal: 060001																	
Proceso:	Corte/Ciclo:																	
Ciudad: PEREIRA RLDA																		
PRUEBA DE ENTREGA: PRUEBA DE ENTREGA:		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 70%; vertical-align: top;"> Recibe: <i>Lu Men - Id</i> Ident: </td> <td style="width: 30%; vertical-align: top;"> <input checked="" type="checkbox"/> Entregado <input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Dir. Errada <input type="checkbox"/> No Reside <input type="checkbox"/> No Reclamado <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> Otros </td> </tr> </table>		Recibe: <i>Lu Men - Id</i> Ident:	<input checked="" type="checkbox"/> Entregado <input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Dir. Errada <input type="checkbox"/> No Reside <input type="checkbox"/> No Reclamado <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> Otros													
Recibe: <i>Lu Men - Id</i> Ident:	<input checked="" type="checkbox"/> Entregado <input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Dir. Errada <input type="checkbox"/> No Reside <input type="checkbox"/> No Reclamado <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> Otros																	
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>Valor (\$): 765,00</td> <td>Peso (Gr): 250,00</td> <td>Fecha: 6/11/2024</td> <td>Hora: 9:24:40a.m.</td> <td>Cula: 10276505845</td> </tr> <tr> <td colspan="2">DICE CONTENER: CARTAS</td> <td colspan="3">HORA DE ENTREGA</td> </tr> </table>				Valor (\$): 765,00	Peso (Gr): 250,00	Fecha: 6/11/2024	Hora: 9:24:40a.m.	Cula: 10276505845	DICE CONTENER: CARTAS		HORA DE ENTREGA							
Valor (\$): 765,00	Peso (Gr): 250,00	Fecha: 6/11/2024	Hora: 9:24:40a.m.	Cula: 10276505845														
DICE CONTENER: CARTAS		HORA DE ENTREGA																

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1421502 ubicado en MZ C CS 5 , Barrio URBANIZACION EL RECREO, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

Artículo 4°. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2548
Revisó: Irozo

**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. 11924-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	11924-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARTHA LUCIA ARANGO GIRALDO ARANGO
Matrícula No	877639
Dirección para Notificación	BLQ 4 APTO 302COODELMAR II

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

**RESOLUCIÓN N°. 11924-52.
DEL 21 DE NOVIEMBRE DE 2025**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 877639, UBICADO EN LA BLQ 4 APTO 302 , BARRIO COODELMAR II , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **BLQ 4 APTO 302 , Barrio COODELMAR II** identificado para la Empresa con la matrícula **877639** tiene instalado el equipo de medida **M1315MMCCEL038305AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha del uno **(1 de noviembre de 2024)**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día **veintiocho (28) de diciembre de 2024**, atendida por el **que recibió la visita**, diligenciada por el **contratista WORLDTEK**, en la

que dejó la observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 877639 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

PRUEBAS

7. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha del **uno (1) de noviembre de 2024**.
8. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
9. Orden de trabajo N° **4719928** del **veintiocho (28) de diciembre de 2024**, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 1/11/2024

Señor: GIRALDO ARANGO MARTHA-LUCIA

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado

Dirección: BLQ 4 APTO 302 COODELMAR II

Dirección de ayuda:

Matrícula: 877639 Nro. Solicitud: 4719928 Diámetro: 1/2" Medidor: M1315MMCEL038305AA

Clase: C Lectura: 1573

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse que funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un calendario, para elegir una de las siguientes opciones:

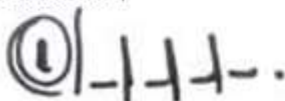
1. R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el número aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a política compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación en el periodo de 8 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2) así el predio se encuentre en ocasiones), para garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Agua 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 p



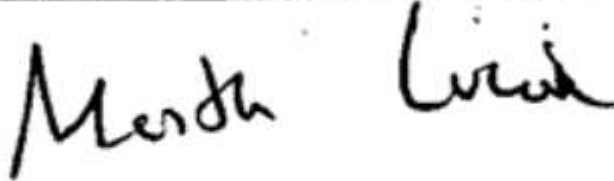
Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

			
NIT: 860.512.330-3 Entrega nov. 2024 1184		10276505953954186	
DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLAS ORIGEN: PEREIRA DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORRERO		NIT: 816002020 C. Postal: 660001 4719928 CAMBIO DE TECNOLOGIA	
PARA: GIRALDO ARANGO MARTHA LUCIA DIR: BLQ 4 AP 302 COODELMAR II		ID: 877639 Zona: 25 Sector 887	
Teléfono: 0 Proceso: Ciudad: PEREIRA RLDA		C. Postal: 660001 Corte/Ciclo:	
Recibe: 		<input checked="" type="checkbox"/> Entregado <input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Dir. Errada <input type="checkbox"/> No Reside <input type="checkbox"/> No Reclamado <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> Otros	
Ident:			
Valor (\$): 785,00 Peso (Gr): 250,00 Fecha: 0/11/2024 Hora: 9:24:40a.m. Guía: 10276505953 DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA			

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 877639 ubicado en BLQ 4 APTO 302 , Barrio COODELMAR II, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

Artículo 4°. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2548
Revisó: Irozo

**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. 11935-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	11935-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ALBA LUCIA LOAIZA RAMIREZ
Matrícula No	887745
Dirección para Notificación	BLQ 14 APTO 201COODELMAR II

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

**RESOLUCIÓN N°. 11935-52.
DEL 21 DE NOVIEMBRE DE 2025**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 887745, UBICADO EN LA BLQ 14 APTO 201 , BARRIO COODELMAR II , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **BLQ 14 APTO 201 , Barrio COODELMAR II** identificado para la Empresa con la matrícula **887745** tiene instalado el equipo de medida **P1115MMCCA23104AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha del **primero (1) de noviembre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día **veintisiete (27) de diciembre de 2024**, atendida por el **que recibió la visita**, diligenciada por el **contratista WORLDTEK**, en

la que dejó la observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 887745 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

PRUEBAS

10. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha del **primero (1) de noviembre de 2024**
11. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
12. Orden de trabajo N° **4719931** del **veintisiete (27) de diciembre de 2024**, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 1/11/2024

Señor: LOAIZA RAMIREZ ALBA-LUCIA

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado

Dirección: BLQ 14 APTO 201 COODELMAR II

Dirección de ayuda:

Matrícula: 887745 Nro. Solicitud: 4719931 Diámetro: 1/2" Medidor: P1115MMCCA23104AA

Clase: C Lectura: 699

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor. Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: " condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de ocho (8) días calendario, para elegir una de las siguientes opciones:

1. R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h

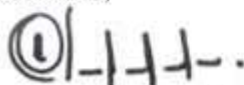
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido el periodo de 8 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2) así el predio se encuentre solo (fue visitado en ocasiones), para garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.



Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

			
NIT: 860.512.330-3		10276505956954186	
Entrega nov. 2024 1187		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> </div>	
DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAR NIT: 816002020 ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660001 DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR		4719931 CAMBIO DE TECNOLOGIA	
PARA: LOAIZA RAMIREZ ALBA LUCIA. DIR: BLQ 14 AP 201 COODELMAR II Teléfono: 0 Proceso: Ciudad: PEREIRA RLDA		ID: 857745 Zona: 25 Sector 887 C. Postal: 660001 Corte/Ciclo:	
PRUEBA DE ENTREGA:	Recibe: Ccm M 76240		<input checked="" type="checkbox"/> Entregado <input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Dir. Errada <input type="checkbox"/> No Reside <input type="checkbox"/> No Reclamar <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> Otros
	Ident:		
Valor (\$): 785.00 Peso (Gr): 250.00 Fecha: 6/11/2024 Hora 9:24:40a.m. Guía: 10276505956 DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA			

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

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

medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 887745 ubicado en BLQ 14 APTO 201 , Barrio COODELMAR II, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

Artículo 4°. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2548
Revisó: Irozo

**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. 11929-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **CENELIA CARO 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:

Resolución No	11929-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	CENELIA CARO MORALES
Matrícula No	1083849
Dirección para Notificación	CL 71 # 43 A- 03PUEBLITO PAISA

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 N°. 11929-52.
DEL 21 DE NOVIEMBRE DE 2025**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 1083849, UBICADO EN LA CL 71 # 43 A- 03 , BARRIO PUEBLITO PAISA , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **CL 71 # 43 A- 03 , Barrio PUEBLITO PAISA** identificado para la Empresa con la matrícula **1083849** tiene instalado el equipo de medida **M1315MMCEL037722AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **del treinta y uno (31) de octubre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día **treinta (30) de diciembre de 2024**, atendida por el **que recibió la visita**, diligenciada por el **contratista WORLDTEK**, en la que dejó

la observación: "NO AUTORIZA".



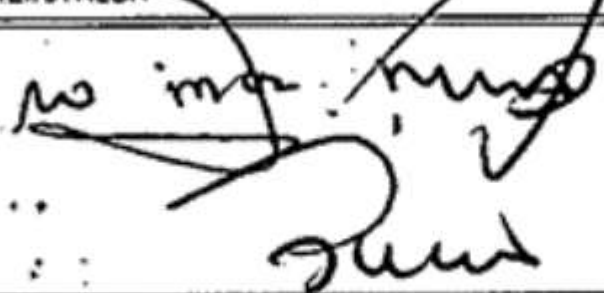
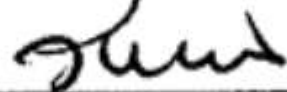
De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 1083849 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

PRUEBAS

13. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **del treinta y uno (31) de octubre de 2024.**
14. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
15. Orden de trabajo N° **4719031** del **treinta (30) de diciembre de 2024**, con la observación de no autorización.

																																						
NIT: 860.612.330-3		10276505056954186																																				
Entrega nov. 2024 287		<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> <td>11</td> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>16</td> <td>17</td> <td>18</td> <td>19</td> <td>20</td> <td>21</td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21																								
DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAJ NIT: 816002020 4719031 ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 650001 DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR * CAMBIO DE TECNOLOGIA																																						
PARA: CENELIA CARO MORALES DIR: CL 71 43 A 03 PUEBLITO PAISA ID: 1083849 Teléfono: 0 C. Postal: 650001 Zona: 25 Sector 887 Proceso: Corte/Ciclo: Ciudad: PEREIRA R.L.D.A.																																						
PRUEBA DE ENTREGA:		Recibe: 																																				
		Ident: 																																				
Valor (I): 765.00 Peso (O): 250.00 Fecha: 6/11/2024 Hora 9:24:40a.m. Gula: 10276505056 DICE CONTENER: CARTAS		HORA DE ENTREGA																																				
		<input type="checkbox"/> Entregado <input type="checkbox"/> Desconocido <input checked="" type="checkbox"/> Dir. Errada <input type="checkbox"/> No Reside <input type="checkbox"/> No Reclamado <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> Otros																																				

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

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

medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1083849 ubicado en CL 71 # 43 A- 03 , Barrio PUEBLITO PAISA, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

Artículo 4°. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2548
Revisó: Irozo

**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. 11930-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	11930-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JORGE LUIS OBALLE BERNUY
Matrícula No	1459197
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 4PUEBLITO PAISA

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 N°. 11930-52.
DEL 21 DE NOVIEMBRE DE 2025**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 1459197, UBICADO EN LA MZ 3 CS 4 , BARRIO PUEBLITO PAISA , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **MZ 3 CS 4 , Barrio PUEBLITO PAISA** identificado para la Empresa con la matrícula **1459197** tiene instalado el equipo de medida **P0915MMCCA105281AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **del treinta y uno (31) de octubre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día **treinta (30) de diciembre de 2024**, atendida por el **que recibió la visita**, diligenciada por el **contratista WORLDTEK**, en la que dejó

la observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 1459197 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

PRUEBAS

16. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **del treinta y uno (31) de octubre de 2024.**
17. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
18. Orden de trabajo N° **4719010** del **treinta (30) de diciembre de 2024**, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 31/10/2024

Señor: JORGE LUIS OVALLE BERNUY

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado

Dirección: MZ 3 CS 4 PUEBLITO PAISA

Dirección de ayuda:

Matrícula: 1459197 Nro. Solicitud: 4719010 Diámetro: 1/2" Medidor: P0915MMCCA105281AA

Clase: C Lectura: 258

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cam Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o c tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de l condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficace altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su e

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plaz calendario, para elegir una de las siguientes opciones:

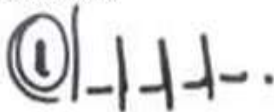
1. R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral un aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Emp incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respe período de 8 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2) así el predio se encuentre sol ocasiones), para garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso



Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta n

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

																		
NIT: 860.512.330-3		10276505035954186																
Entrega nov. 2024 266		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input checked="" type="checkbox"/></div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: small;"> 789101112131415161718192021 </div>																
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAI</td> <td>NIT: 816002020</td> <td>4719010</td> </tr> <tr> <td>ORIGEN: PEREIRA</td> <td>C. Postal: 660001</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR</td> <td>CAMBIO DE TECNOLOGIA</td> </tr> </table>				DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAI	NIT: 816002020	4719010	ORIGEN: PEREIRA	C. Postal: 660001		DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR		CAMBIO DE TECNOLOGIA						
DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAI	NIT: 816002020	4719010																
ORIGEN: PEREIRA	C. Postal: 660001																	
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR		CAMBIO DE TECNOLOGIA																
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>PARA: JORGE LUIS OVALLE BERNUY.</td> <td>ID: 1459197</td> </tr> <tr> <td>DIR: MZ 3 CS 4 PUEBLITO PAISA</td> <td>Zona: 25 Sector 887</td> </tr> <tr> <td> Teléfono: 0 Proceso: Ciudad: PEREIRA RLDA </td> <td> C. Postal: 660001 Corte/Ciclo: </td> </tr> </table>				PARA: JORGE LUIS OVALLE BERNUY.	ID: 1459197	DIR: MZ 3 CS 4 PUEBLITO PAISA	Zona: 25 Sector 887	Teléfono: 0 Proceso: Ciudad: PEREIRA RLDA	C. Postal: 660001 Corte/Ciclo:									
PARA: JORGE LUIS OVALLE BERNUY.	ID: 1459197																	
DIR: MZ 3 CS 4 PUEBLITO PAISA	Zona: 25 Sector 887																	
Teléfono: 0 Proceso: Ciudad: PEREIRA RLDA	C. Postal: 660001 Corte/Ciclo:																	
PRUEBA DE ENTREGA:		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td rowspan="7" style="width: 15%;"> Recibe: Ident: </td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>Entregado</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Desconocido</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Dir. Errada</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>No Reside</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>No Reclamado</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Rehusado</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Otros</td> </tr> </table>		Recibe: Ident:	<input checked="" type="checkbox"/>	Entregado	<input type="checkbox"/>	Desconocido	<input type="checkbox"/>	Dir. Errada	<input type="checkbox"/>	No Reside	<input type="checkbox"/>	No Reclamado	<input type="checkbox"/>	Rehusado	<input type="checkbox"/>	Otros
Recibe: Ident:	<input checked="" type="checkbox"/>	Entregado																
	<input type="checkbox"/>	Desconocido																
	<input type="checkbox"/>	Dir. Errada																
	<input type="checkbox"/>	No Reside																
	<input type="checkbox"/>	No Reclamado																
	<input type="checkbox"/>	Rehusado																
	<input type="checkbox"/>	Otros																
Valor (\$): 765,00 Paso (Gr): 250,00 Fecha: 6/11/2024 Hora: 9:24:40a.m. Guía: 10276505035		DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA																

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1459197 ubicado en MZ 3 CS 4 , Barrio PUEBLITO PAISA, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

Artículo 4°. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2548
Revisó: Irozo

**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. 11938-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	11938-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	NIDIA GARZON GOMEZ
Matrícula No	1512276
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 1PORTALES DE BIRMANIA

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 N°. 11938-52.
DEL 21 DE NOVIEMBRE DE 2025**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 1512276, UBICADO EN LA MZ 4 CS 1 , BARRIO PORTALES DE BIRMANIA , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **MZ 4 CS 1 , Barrio PORTALES DE BIRMANIA** identificado para la Empresa con la matrícula **1512276** tiene instalado el equipo de medida **P1315MMCEL41019AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **del treinta y uno (31) de octubre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día **tres (3) de enero de 2025**, atendida por el **que recibió la visita**, diligenciada por el **contratista WORLDTEK**, en la que dejó la

observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 1512276 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

PRUEBAS

19. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **del treinta y uno (31) de octubre de 2024**
20. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
21. Orden de trabajo N° **4719372** del **tres (3) de enero de 2025**, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 31/10/2024

Señor: GARZON GOMEZ NYDIA

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado

Dirección: MZ 4 CS 1 PORTALES DE BIRMANIA

Dirección de ayuda:

Matrícula: 1512276 Nro. Solicitud: 4719372 Diámetro: 1/2" Medidor: P1315MMCEL41019AA

Clase: C Lectura: 1587

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se per

alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes. Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo m

potable en términos de precisión y confiabilidad. El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de qu

funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuan

tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias |

los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces |**

altere. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su esta

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo (calendario, para elegir una de las siguientes opciones:

1. R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h

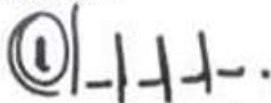
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empres incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y res compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respecti período de 8 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2) así el predio se encuentre solo (ocasiones), para garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pe 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos s entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta mis

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

			
NIT: 860.512.330-3 Entrega nov. 2024 628		10276505397954186	
DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAER NIT: 816002020 ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 850001 DIR: CRA 10 17:55. EDIFICIO TORR		4719372 CAMBIO DE TECNOLOGIA	
PARA: GARZON GOMEZ NYDIA DIR: MZ 4 CS 1 PORTALES DE BIRMANIA Teléfono: 0 Proceso: Ciudad: PEREIRA RLDA		ID: 1512276 Zona: 25 Sector 887 C. Postal: 850001 Corte/Ciclo:	
PRUEBA DE ENTREGA:	Recibe:  Ident: 		<input checked="" type="checkbox"/> Entregado <input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Dir. Errada <input type="checkbox"/> No Reside <input type="checkbox"/> No Reclamado <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> Otros
	Valor (\$): 765,00 · Peso (Gr): 250,00 Fecha: 6/11/2024 Hora 9:24:40a.m. Guía: 10276505397 DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA		

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1512276 ubicado en MZ 4 CS 1 , Barrio PORTALES DE BIRMANIA, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

Artículo 4°. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized representation of the letters 'P' and 'A'.

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2548
Revisó: Irozo

**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. 11934-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	11934-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ARMANDO DE JESUS ARIAS ARANGO
Matrícula No	1163146
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 57SAN MARCOS

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

**RESOLUCIÓN N°. 11934-52.
DEL 21 DE NOVIEMBRE DE 2025**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 1163146, UBICADO EN LA MZ 4 CS 57 , BARRIO SAN MARCOS , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **MZ 4 CS 57 , Barrio SAN MARCOS** identificado para la Empresa con la matrícula **1163146** tiene instalado el equipo de medida **P1315MMCEL37263AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **del treinta y uno (31) de octubre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día **veintisiete (27) de diciembre de 2024**, atendida por el **que recibió la visita**, diligenciada por el **contratista WORLDTEK**, en

la que dejó la observación: "NO AUTORIZA".

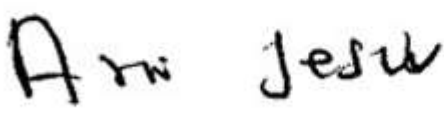
De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 1163146 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

PRUEBAS

22. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **del treinta y uno (31) de octubre de 2024**.
23. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
24. Orden de trabajo N° **4719480** del **veintisiete (27) de diciembre de 2024**, con la observación de no autorización.

			
NIT: 850.512.330-3		10276505505954186	
Entrega nov. 2024 736		<input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 11 <input type="checkbox"/> 12 <input checked="" type="checkbox"/> 13 <input type="checkbox"/> 14 <input type="checkbox"/> 15 <input type="checkbox"/> 16 <input type="checkbox"/> 17 <input type="checkbox"/> 18 <input type="checkbox"/> 19 <input type="checkbox"/> 20 <input type="checkbox"/> 21	
DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAI NIT: 818002020 4719480 ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 680001 DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR CAMBIO DE TECNOLOGIA			
PARA: ARIAS ARANGO ARMANDO DE JESUS . DIR: MZ 4 CS 57 SAN MARCOS ID: 1163146 Zona: 25 Sector 887 Teléfono: 0 C. Postal: 680001 Proceso: Corte/Ciclo: Ciudad: PEREIRA RLDA			
Recibe:  Ident:		<input checked="" type="checkbox"/> Entregado <input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Dir. Errada <input type="checkbox"/> No Reside <input type="checkbox"/> No Reclamado <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> Otros	
Valor (\$): 785,00 Peso (Gr): 250,00 Fecha: 6/11/2024 Hora: 9:24:40a.m. Gula: 10276505505 DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA			

PEREIRA, 31/10/2024

Señor: ARIAS ARANGO ARMANDO-DE-JESUS

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado

Dirección: MZ 4 CS 57 SAN MARCOS

Dirección de ayuda:

Matrícula: 1163146 Nro. Solicitud: 4719480 Diámetro: 1/2" Medidor: P1315MMCEL37263AA

Clase: C Lectura: 624

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia y alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del agua potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los instrumentos de medida funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos. El proveedor tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones correspondientes para reparar o reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los instrumentos de medida que las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario elegir entre los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones para evitar su altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificación.

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un periodo de 8 días, para elegir una de las siguientes opciones:

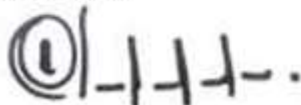
1. R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 l/h
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el presente documento por un valor aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa, incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a aprobación de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación en el periodo de 8 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2) así el predio se encuentre en cualquiera de las ocasiones), para garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira al 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.1

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le será entregado al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1163146 ubicado en MZ 4 CS 57 , Barrio SAN MARCOS, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

Artículo 4°. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa

www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2548
Revisó: Irozo

**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. 11936-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANA MARIA RODRIGUEZ 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:

Resolución No	11936-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ANA MARIA RODRIGUEZ VILLEGAS
Matrícula No	690941
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 18LA DIVISA

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 N°. 11936-52.
DEL 21 DE NOVIEMBRE DE 2025**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 690941, UBICADO EN LA MZ 5 CS 18 , BARRIO LA DIVISA , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **MZ 5 CS 18 , Barrio LA DIVISA** identificado para la Empresa con la matrícula **690941** tiene instalado el equipo de medida **P0915MMCCA106822AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **del treinta y uno (31) de octubre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día **treinta (30) de diciembre de 2024**, atendida por el **que recibió la visita**. diligenciada por el **contratista WORLDTEK**, en la que dejó

la observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 690941 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

PRUEBAS

25. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **del treinta y uno (31) de octubre de 2024.**
26. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
27. Orden de trabajo N° **4718801** del **treinta (30) de diciembre de 2024**, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 31/10/2024

Señor: RODRIGUEZ VILLEGAS ANA-MARIA

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado

Dirección: MZ 5 CS 18 LA DIVISA

Dirección de ayuda:

Matrícula: 690941 Nro. Solicitud: 4718801 Diámetro: 1/2" Medidor: P0915MMCCA106822AA

Clase: C Lectura: 2373

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite e alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los instrumentos funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la Empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el proveedor tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de ocho (8) días calendario, para elegir una de las siguientes opciones:

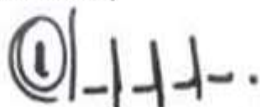
1. R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) con un valor aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y dentro del período de 8 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2) así el predio se encuentre solo (fue visitado en varias ocasiones), para garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira al 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.


Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,




LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas



Servicio 100



NIT: 860.512.330-3

Entrega

nov. 2024

57

10276504826954186

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAI

ORIGEN: PEREIRA

DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR

NIT: 818002020

C. Postal: 660001

4718801

CAMBIO DE TECNOLOGIA

PARA: RODRIGUEZ VILLEGAS ANA MARIA

DIR: MZ 5 CS 18 LA DIVISA

Teléfono: 0

Proceso:

Ciudad: PEREIRA RLDA

ID: 690941

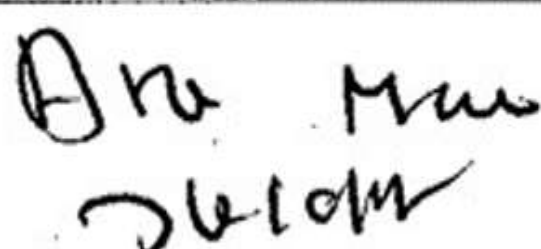
Zona: 25 Sector 887

C. Postal: 660001

Corte/Ciclo:

PRUEBA DE ENTREGA

Recibe:



Ident:

☒ Entregado
☐ Desconocido
☐ Dir. Errada
☐ No Reside
☐ No Reclama
☐ Rehusado
☐ Otros

Valor (\$): 765,00 Peso (Gr): 250,00 Fecha: 6/11/2024 Hora: 9:24:40a.m. Guia: 10276504826

DICE CONTENER: CARTAS

HORA DE ENTREGA

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el

desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 690941 ubicado en MZ 5 CS 18 , Barrio LA DIVISA, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

Artículo 4°. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2548
Revisó: Irozo

**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. 11933-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	11933-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	GILMA ESTHER GRAJALES DE MEJIA
Matrícula No	1103118
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 74SAN MARCOS

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

**RESOLUCIÓN N°. 11933-52.
DEL 21 DE NOVIEMBRE DE 2025**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 1103118, UBICADO EN LA MZ 4 CS 74 , BARRIO SAN MARCOS , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **MZ 4 CS 74 , Barrio SAN MARCOS** identificado para la Empresa con la matrícula **1103118** tiene instalado el equipo de medida **P1315MMCEL34270AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **del treinta y uno (31) de octubre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día **veintisiete (27) de diciembre de 2024**, atendida por el **que recibió la visita**, diligenciada por el contratista WORLDTEK, en

la que dejó la observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 1103118 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

PRUEBAS

28. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **del treinta y uno (31) de octubre de 2024.**
29. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
30. Orden de trabajo N° **4719478** del **veintisiete (27) de diciembre de 2024**, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 31/10/2024

Señor: GILMA ESTHER GRAJALES DE MEJIA
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: MZ 4 CS 74 SAN MARCOS
Dirección de ayuda:
Matrícula: 1103118 Nro. Solicitud: 4719478 Diámetro: 1/2" Medidor: P1315MMCEL34270AA
Clase: C Lectura: 1363

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensurable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que lo funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de 10 días calendario, para elegir una de las siguientes opciones:

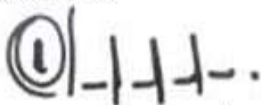
1. R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) con un valor aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. El valor incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y dentro del periodo de 8 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2) así el predio se encuentre solo (fue o no en ocasiones), para garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.



Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira al 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se a entregue al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

NIT: 860.512.330-3 10276505503954186

Entrega
nov. 2024

734 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCALÍ NIT: 816002020 4719478
ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660001
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR CAMBIO DE TECNOLOGIA

PARA: GILMA ESTHER GRAJALES DE MEJIA
DIR: MZ 4 CS 74 SAN MARCOS ID: 1103118
Teléfono: 0 C. Postal: 660001 Zona: 25 Sector 887
Proceso: Corte/Ciclo:
Ciudad: PEREIRA RLDA

PRUEBA DE ENTREGA: 00 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21

Recibe: *Alina p...*
Ident: *Dr. g...*

Valor (\$): 765.00 Peso (Gr): 250.00 Fecha: 8/11/2024 Hora 9:24:40a.m. Guía: 10276505503
DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA

☒ Entregado
☐ Desconocido
☐ Dir. Errada
☐ No Reside
☐ No Reclamado
☐ Rehusado
☐ Otros

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1103118 ubicado en MZ 4 CS 74 , Barrio SAN MARCOS, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

Artículo 4°. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2548
Revisó: Irozo

**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. 11937-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	11937-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MUNICIPIO DE PEREIRA
Matrícula No	19539304
Dirección para Notificación	CL 88 # 43 C - 07 BLQ 1 APTO 104SAN 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 N°. 11937-52.
DEL 21 DE NOVIEMBRE DE 2025**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 19539304, UBICADO EN LA CL 88 # 43 C - 07 BLQ 1 APTO 104 TORRE 4 - URBANIZACION SANTA CLARA, BARRIO SAN JOAQUIN , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucren a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **CL 88 # 43 C - 07 BLQ 1 APTO 104 TORRE 4 - URBANIZACION SANTA CLARA, Barrio SAN JOAQUIN** identificado para la Empresa con la matrícula **19539304** tiene instalado el equipo de medida **P1315MMCEL37720AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **del treinta y uno (31) de octubre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día **dos (2) de enero de 2025**,

atendida por el **que recibió la visita**, diligenciada por el **contratista WORLDTEK**, en la que dejó la observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 19539304 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

PRUEBAS

31. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **del treinta y uno (31) de octubre de 2024**.
32. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
33. Orden de trabajo N° **4719570** del **dos (2) de enero de 2025**, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 31/10/2024

Señor: MUNICIPIO DE PEREIRA

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado

Dirección: CL 88 # 43 C - 07 BLQ 1 APTO 104 SAN JOAQUIN

Dirección de ayuda: TORRE 4 - URBANIZACION SANTA CLARA

Matrícula: 19539304 Nro. Solicitud: 4719570 Diámetro: 1/2" Medidor: P1315MMCEL37720AA

Clase: C Lectura: 605

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la Empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el proveedor tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para que los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para evitar su altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de ocho (8) días calendario, para elegir una de las siguientes opciones:

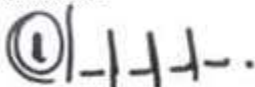
1. R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) con un valor aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Es importante que incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y dentro del período de 8 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2) así el predio se encuentre solo (fue visitado en varias ocasiones), para garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira al 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.



Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenía de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

NIT: 860.512.330-3
10276505595954186

Entrega
nov. 2024
826

☐ 7
☐ 8
☐ 9
☐ 10
☐ 11
☒ 12
☐ 13
☐ 14
☐ 15
☐ 16
☐ 17
☐ 18
☐ 19
☐ 20
☐ 21

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAI NIT: 816002020 4719570
ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 680001
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR CAMBIO DE TECNOLOGIA

PARA: MUNICIPIO DE PEREIRA.
DIR: CL 85 43 C 07 BLQ 1 AP 104 TR 4 SANTA CLARA ID: 19539304
SAN JOAQUIN Zona: 25 Sector 887
Teléfono: 0 C. Postal: 680001
Proceso: Corte/Ciclo:
Ciudad: PEREIRA RLOA

PRUEBA DE ENTREGA:

Recibe:
Ident:

☒ Entregado
☐ Desconocido
☐ Dir. Errada
☐ No Reside
☐ No Reclamado
☐ Rehusado
☐ Otros

Valor (\$): 765,00 Peso (Gr): 250,00 Fecha: 6/11/2024 Hora: 9:24:40a.m. Gula: 10276505595
DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 19539304 ubicado en CL 88 # 43 C - 07 BLQ 1 APTO 104 TORRE 4 - URBANIZACION SANTA CLARA, Barrio SAN JOAQUIN, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

Artículo 4°. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2548
Revisó: Irozo

**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. 11948-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	11948-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	BLANCA HURTADO RIOS
Matrícula No	982009
Dirección para Notificación	MZ 36 CS 11VILLA SANTANA INTERMEDIO

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

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

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se 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 N°. 11948-52.
DEL 21 DE NOVIEMBRE DE 2025**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 982009, UBICADO EN LA MZ 36 CS 11 , BARRIO VILLA SANTANA INTERMEDIO , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **MZ 36 CS 11 , Barrio VILLA SANTANA INTERMEDIO** identificado para la Empresa con la matrícula **982009** tiene instalado el equipo de medida **AP1315MMCAF32239AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **diez (10) de septiembre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día **diecinueve (19) de febrero de 2025**, atendida por la usuaria **Anyi Gómez** diligenciada por el **contratista WORLDTEK**, en la que dejó

la observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 982009 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

PRUEBAS

34. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **diez (10) de septiembre de 2024**
35. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
36. Orden de trabajo N° **4610153** del **diecinueve (19) de febrero de 2025**, con la observación de no autorización.



PEREIRA, 10/09/2024

Señor: HURTADO RIOS BLANCA-NYRIA
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: MZ 36 CS 11 VILLA SANTANA INTERMEDIO
Dirección de ayuda:
Matrícula: 982009 Nro. Solicitud: 4610153 Diámetro: 1/2" Medidor: AP1315MMCAF32239AA
Clase: C Lectura: 3423

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),
Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.
Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.
El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."
Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.
De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de ocho (8) días calendario, para elegir una de las siguientes opciones:

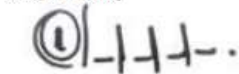
1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1 = 15.6 Lt/h, Q3 = 2.5 m3/h o R315, Q1 = 8 l/h, Q3 = 2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un período de 8 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2) así el predio se encuentre solo (fue visitado en 3 ocasiones), para garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada;

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 982009 ubicado en MZ 36 CS 11 , Barrio VILLA SANTANA INTERMEDIO, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

Artículo 4°. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jud25154
Revisó: Irozo

**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. 11950-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	11950-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	HECTOR FRANCO FRANCO
Matrícula No	1008564
Dirección para Notificación	CL 3 A # 20- 32 TORRE B APTO 101LA JULITA

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 N°. 11950-52.
DEL 21 DE NOVIEMBRE DE 2025**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 1008564, UBICADO EN LA CL 3 A # 20- 32 TORRE B APTO 101 , BARRIO LA JULITA , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **CL 3 A # 20- 32 TORRE B APTO 101 , Barrio LA JULITA** identificado para la Empresa con la matrícula **1008564** tiene instalado el equipo de medida **M1315MMCEL038206AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **once (11) de septiembre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día **dieciseis (16) de noviembre de 2024**, atendida por **la persona que recibió la visita** diligenciada por el **contratista**

WORLDTEK, en la que dejó la observación: "Usuario no autoriza el cambio de medidor".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 1008564 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

PRUEBAS

37. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **once (11) de septiembre de 2024**
38. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
39. Orden de trabajo N° **4613725** del **dieciseis (16) de noviembre de 2024**, con la observación de no autorización.

																																		
NIT: 860.612.330-3		10276499762954179																																
Entrega sept. 2024 747	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td></tr></table>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28																				
<table border="1"><tr><td>DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAI</td><td>NIT: 816002020</td><td>4613725</td></tr><tr><td>ORIGEN: PEREIRA</td><td>C. Postal: 660002104</td><td></td></tr><tr><td>DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR</td><td colspan="2">CAMBIO DE TECNOLOGIA</td></tr></table>				DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAI	NIT: 816002020	4613725	ORIGEN: PEREIRA	C. Postal: 660002104		DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR	CAMBIO DE TECNOLOGIA																							
DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAI	NIT: 816002020	4613725																																
ORIGEN: PEREIRA	C. Postal: 660002104																																	
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR	CAMBIO DE TECNOLOGIA																																	
<table border="1"><tr><td>PARA: FRANCO FRANCO HECTOR</td><td>ID: 1008564</td><td></td></tr><tr><td>DIR: CL 3 A 20 32 TR B AP 101 LA JULITA</td><td>Zona: 25</td><td>Sector 887</td></tr><tr><td>Teléfono: 0</td><td>C. Postal: 660003011</td><td></td></tr><tr><td>Proceso:</td><td>Corte/Ciclo:</td><td></td></tr><tr><td>Ciudad: PEREIRA RLDA</td><td colspan="2"></td></tr></table>				PARA: FRANCO FRANCO HECTOR	ID: 1008564		DIR: CL 3 A 20 32 TR B AP 101 LA JULITA	Zona: 25	Sector 887	Teléfono: 0	C. Postal: 660003011		Proceso:	Corte/Ciclo:		Ciudad: PEREIRA RLDA																		
PARA: FRANCO FRANCO HECTOR	ID: 1008564																																	
DIR: CL 3 A 20 32 TR B AP 101 LA JULITA	Zona: 25	Sector 887																																
Teléfono: 0	C. Postal: 660003011																																	
Proceso:	Corte/Ciclo:																																	
Ciudad: PEREIRA RLDA																																		
Recibe: 		<input checked="" type="checkbox"/> Entregado																																
Ident: 79 546 802		<input type="checkbox"/> Desconocido																																
		<input type="checkbox"/> Dir. Errada																																
		<input type="checkbox"/> No Reside																																
		<input type="checkbox"/> No Reclamado																																
		<input type="checkbox"/> Rehusado																																
		<input type="checkbox"/> Otros																																
Valor (\$): 785.00 Peso (Gr): 250.00 Fecha: 13/09/2024 Hora: 10:05:50a.m. Gula: 10276499762																																		
DICE CONTENER: CARTAS		HORA DE ENTREGA																																

PEREIRA, 11/09/2024

Señor: FRANCO FRANCO HECTOR
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: CL 3 A # 20- 32 TORRE B APTO 101 LA JULITA
Dirección de ayuda:
Matrícula: 1008564 Nro. Solicitud: 4613725 Diámetro: 1/2" Medidor: M1315MMCEL038206AA
Clase: C Lectura: 1332

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de ocho (8) días calendario, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1 = 15.6 Lt/h, Q3 = 2.5 m3/h o R315, Q1 = 8 l/h, Q3 = 2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

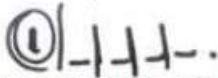
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un período de 8 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2) así el predio se encuentre solo (fue visitado en 3 ocasiones), para garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2º. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1008564 ubicado en CL 3 A # 20- 32 TORRE B APTO 101 , Barrio LA JULITA, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

Artículo 4º. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

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

NOTÍFQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jud25154
Revisó: Irozo

**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. 11943-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	11943-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	LUZ MARINA MUÑOZ FRANCO
Matrícula No	1764208
Dirección para Notificación	MZ B CS 3 PS 2PARQUES DE BOQUIA

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 N°. 11943-52.
DEL 21 DE NOVIEMBRE DE 2025**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 1764208, UBICADO EN LA MZ B CS 3 PS 2 , BARRIO PARQUES DE BOQUIA , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **MZ B CS 3 PS 2 , Barrio PARQUES DE BOQUIA** identificado para la Empresa con la matrícula **1764208** tiene instalado el equipo de medida **P0915MMCCA105563AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **quince (15) de julio 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día **tres (03) de julio 2025**, atendida por el **usuaria que recibió la visita** diligenciada por el **contratista WORLDTEK**, en la que dejó la

observación: "Usuaría no autoriza el cambio de medidor".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 1764208 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

PRUEBAS

40. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **quince (15) de julio 2024**
41. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
42. Orden de trabajo N° **4301043** del **tres (03) de julio 2025**, con la observación de no autorización.

 **servienvio**

NIT: 860.512.330-3 10276490455954172

Entrega jul. 2024 803

18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 1

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAAL NIT: 816002020 4301043
ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660001
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR

PARA: LUZ MARINA MUNOZ FRANCO. ID: 1764208
DIR: MZ B CS 3 PS 2 BOQUIA C. Postal: 660006 Zona: Sector

Teléfono: 0 C. Postal: 660006
Proceso: Corte/Ciclo:
Ciudad: PEREIRA RLDA

Recibe: 
Ident:

Valor (\$): 785,00 Peso (Gr): 250,00 Fecha: 17/07/2024 Hora: 4:34:22 p.m. Guía: 10276490455-
DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA

☒ Entregado
☐ Desconocido
☐ Dir. Errada
☐ No Reside
☐ No Reclamado
☐ Rehusado
☐ Otros

PEREIRA, 15/07/2024

Señor: LUZ MARINA MUÑOZ FRANCO
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: MZ B CS 3 PS 2 PARQUES DE BOQUIA
Dirección de ayuda:
Matrícula: 1764208 Nro. Solicitud: 4301043 Diámetro: 1/2" Medidor: P0915MMCCA105563AA
Clase: C Lectura: 1472

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),
Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.
Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.
El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."
Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.
De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de ocho (8) días calendario, para elegir una de las siguientes opciones:

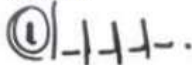
1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1 = 15.6 Lt/h, Q3 = 2.5 m3/h o R315, Q1 = 8 l/h, Q3 = 2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 230.000 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un periodo de 8 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2) así el predio se encuentre solo (fue visitado en 3 ocasiones), para garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el

desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1764208 ubicado en MZ B CS 3 PS 2 , Barrio PARQUES DE BOQUIA, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

Artículo 4°. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jud25154
Revisó: Irozo

**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. 11951-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	11951-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	RAQUEL MONTOYA ARIAS
Matrícula No	48488
Dirección para Notificación	CL 3 # 13- 47CAMBULOS

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 N°. 11951-52.
DEL 21 DE NOVIEMBRE DE 2025**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 48488, UBICADO EN LA CL 3 # 13- 47 , BARRIO CAMBULOS , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **CL 3 # 13- 47 , Barrio CAMBULOS** identificado para la Empresa con la matrícula **48488** tiene instalado el equipo de medida **P1315MMCEL36072AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **once (11) de septiembre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día **trece (13) de enero de 2025**, atendida por el **usuario que recibió la visita** diligenciada por el **contratista WORLDTEK**, en la que

dejó la observación: “**Usuario no autoriza cambio de medidor de agua**”.

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 48488 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

PRUEBAS

43. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **once (11) de septiembre de 2024**
44. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
45. Orden de trabajo N° **4613045** del **trece (13) de enero de 2025**, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 11/09/2024

Señor: MONTOYA ARIAS RAQUEL

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado

Dirección: CL 3 # 13- 47 CAMBULOS

Dirección de ayuda:

Matrícula: 48488 Nro. Solicitud: 4613045 Diámetro: 1/2" Medidor: P1315MMCEL36072AA

Clase: C Lectura: 2415

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de ocho (8) días calendario, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1 = 15.6 Lt/h, Q3 = 2.5 m³/h o R315, Q1 = 8 l/h, Q3 = 2.5 m³/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

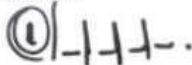
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un período de 8 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2) así el predio se encuentre solo (fue visitado en 3 ocasiones), para garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas



NIT: 860.512.330-3

10276499082954179

ALAMOS

Entrega
sept. 2024
67

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLAS NIT: 816002020 4613045
ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660002104
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORRE CAMBIO DE TECNOLOGIA

PARA: MONTOYA ARIAS RAQUEL .
DIR: CL 3 13 47 CAMBULOS

ID: 48488
Zona: 25 Sector 887

Teléfono: 0
Proceso:
Ciudad: PEREIRA RLDA

C. Postal: 660003126
Corte/Ciclo:

DIAGRAMA F. 1.36

PRUEBA DE ENTREGA

Recibe:

Ident:

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

<input type="checkbox"/>	Entregado
<input type="checkbox"/>	Desconocido
<input checked="" type="checkbox"/>	Dir. Errada
<input type="checkbox"/>	No Reside
<input type="checkbox"/>	No Reclamo
<input type="checkbox"/>	Rehusado
<input type="checkbox"/>	Otros

Valor (\$): 765.00 Peso (Gr): 250.00 Fecha: 13/09/2024 Hora: 10:05:58 a.m. Guia: 10276499082
DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 48488 ubicado en CL 3 # 13- 47 , Barrio CAMBULOS, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

Artículo 4°. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jud25154
Revisó: Irozo

**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. 11956-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	11956-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JORGE
Matrícula No	1085703
Dirección para Notificación	CR 41 A # 84 C- 56 MZ D CS 22GIBALTAR

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 N°. 11956-52.
DEL 21 DE NOVIEMBRE DE 2025**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 1085703, UBICADO EN LA CR 41 A # 84 C- 56 MZ D CS 22 , BARRIO GIBRALTAR , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **CR 41 A # 84 C- 56 MZ D CS 22 , Barrio GIBRALTAR** identificado para la Empresa con la matrícula **1085703** tiene instalado el equipo de medida **M1315MMCEL038491AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **del treinta y uno (31) de octubre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día **cuatro (4) de enero de 2025**, atendida por el **que recibió la visita**, diligenciada por el **contratista WORLDTEK**, en la que dejó la

observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 1085703 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

PRUEBAS

46. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **del treinta y uno (31) de octubre de 2024**
47. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
48. Orden de trabajo N° **4719317** del **cuatro (4) de enero de 2025**, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 31/10/2024

Señor: MONTOYA SUAREZ JORGE-ENRIQUE

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado

Dirección: CR 41 A # 84 C- 56 MZ D CS 22 GIBRALTAR

Dirección de ayuda:

Matrícula: 1085703 Nro. Solicitud: 4719317 Diámetro: 1/2" Medidor: M1315MMCEL038491AA

Clase: C Lectura: 852

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permiten los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo medible en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la Empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando la Empresa tecnológica ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para garantizar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores, las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el correcto funcionamiento de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para evitar su altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de 15 días calendario, para elegir una de las siguientes opciones:

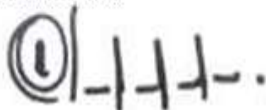
1. R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva dentro del período de 8 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2) así el predio se encuentre solo (fuera de las horas de atención), para garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira al 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.



Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se encargue de retirarlo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

NIT: 850.512.330-3 10276505342954186

Entrega
nov. 2024

573

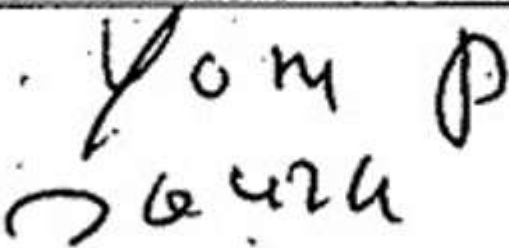
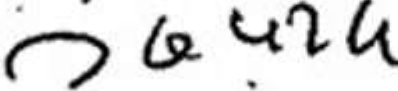
7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCALÍ NIT: 816002020 4719317
ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 860001
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR CAMBIO DE TECNOLOGÍA

PARA: MONTOYA SUAREZ JORGE ENRIQUE
DIR: CR 41 A 84 C 56 MZ D CS 22 GIBRALTAR ID: 1085703
Zona: 25 Sector 88

Teléfono: 0 : C. Postal: 860001
Proceso: Corte/Ciclo:
Ciudad: PEREIRA RLDA

PRUEBA DE ENTREGA:

Recibe: 
Ident: 

Valor (B): 765,00 Peso (Gr): 250,00 Fecha: 6/11/2024 Hora 9:24:40 a.m. Guía: 10276505342
DICE CONTENEDOR: CARTAS HORA DE ENTREGA

☐ Entreg
☐ Desco
☐ Dir. Er
☐ No Re
☐ No Re
☐ Rehus
☐ Otros

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el

desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1085703 ubicado en CR 41 A # 84 C- 56 MZ D CS 22 , Barrio GIBALTAR, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

Artículo 4°. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2548
Revisó: Irozo

**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. 11946-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	11946-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA DEL CARMEN MONTENEGRO DE RESPTREPO
Matrícula No	968875
Dirección para Notificación	CR 4 A # 61- 31 MZ 18 CS 13CIUDAD BOQUIA

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 N°. 11946-52.
DEL 21 DE NOVIEMBRE DE 2025**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 968875, UBICADO EN LA CR 4 A # 61- 31 MZ 18 CS 13 , BARRIO CIUDAD BOQUIA , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **CR 4 A # 61- 31 MZ 18 CS 13 , Barrio CIUDAD BOQUIA** identificado para la Empresa con la matrícula **968875** tiene instalado el equipo de medida **P1315MMCEL40098AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **quince (15) de julio de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día **dos (02) de septiembre de 2024**, atendida por **la persona que recibió la visita** diligenciada por el **contratista WORLDTEK**, en la que

dejó la observación: "No autoriza por qué no a llegado notificación".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 968875 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

PRUEBAS

49. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha quince (15) de julio de 2024
50. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
51. Orden de trabajo N° 4300881 del dos (02) de septiembre de 2024, con la observación de no autorización.

																																			
NIT: 860.512.330-3		10276490293954172																																	
Entrega jul. 2024 641		<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td>1</td><td></td></tr></table>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																				
18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1																					
DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAL NIT: 816002020 4300881 ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660001 DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR																																			
PARA: MONTENEGRO RESTREPO MARIA DEL ID: 968875 DIR: CR 4 A 61 31 MZ 18 CS 13 Zona: Sector: Teléfono: 0 C. Postal: 660001176 Proceso: Corte/Ciclo: Ciudad: PEREIRA RLDA																																			
Recibe:  Ident:		<input checked="" type="checkbox"/> Entregado <input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Dir. Errada <input type="checkbox"/> No Reside <input type="checkbox"/> No Reclamado <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> Otros																																	
Valor (\$): 785.00 Paso (Gr): 250.00 Fecha: 17/07/2024 Hora: 4:34:22p.m. Guia: 10276490293 DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA																																			

PEREIRA, 15/07/2024

Señor: MONTENEGRO RESTREPO MARIA-DEL-CAR
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: CR 4 A # 61- 31 MZ 18 CS 13 CIUDAD BOQUIA
Dirección de ayuda:
Matrícula: 968875 Nro. Solicitud: 4300881 Diámetro: 1/2" Medidor: P1315MMCEL40098AA
Clase: C Lectura: 671

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),
Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.
Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.
El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."
Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.
De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de ocho (8) días calendario, para elegir una de las siguientes opciones:

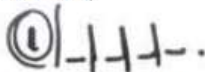
1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1 = 15.6 Lt/h, Q3 = 2.5 m3/h o R315, Q1 = 8 l/h, Q3 = 2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 230.000 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un periodo de 8 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2) así el predio se encuentre solo (fue visitado en 3 ocasiones), para garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los

medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2º. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 968875 ubicado en CR 4 A # 61- 31 MZ 18 CS 13 , Barrio CIUDAD BOQUIA, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

Artículo 4º. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jud25154
Revisó: Irozo

**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. 11942-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	11942-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MERY MEDINA COTES
Matrícula No	282822
Dirección para Notificación	CR 2 # 42- 171LAS PALMAS

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 N°. 11942-52.
DEL 21 DE NOVIEMBRE DE 2025**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 282822, UBICADO EN LA CR 2 # 42- 171 LOTE 250, BARRIO LAS PALMAS , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **CR 2 # 42- 171 LOTE 250, Barrio LAS PALMAS** identificado para la Empresa con la matrícula **282822** tiene instalado el equipo de medida **M1315MMCEL039175AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **quince (15) de julio de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día **trece (13) de septiembre de 2024**, atendida por **el usuario que recibió la visita** diligenciada por el **contratista WORLDTEK**, en la

que dejó la observación: "Usuario no autoriza".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 282822 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

PRUEBAS

52. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha quince (15) de julio de 2024
53. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
54. Orden de trabajo N° 4300683 del trece (13) de septiembre de 2024, con la observación de no autorización.

																																			
NIT: 860.812.330-3		10276490095954172																																	
Entrega jul. 2024 443	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td>1</td><td></td></tr></table>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																				
18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1																					
<table border="1"><tr><td>DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAL</td><td>NIT: 816002020</td><td>4300683</td></tr><tr><td>ORIGEN: PEREIRA</td><td>C. Postal: 660001</td><td></td></tr><tr><td colspan="3">DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR</td></tr></table>				DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAL	NIT: 816002020	4300683	ORIGEN: PEREIRA	C. Postal: 660001		DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR																									
DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAL	NIT: 816002020	4300683																																	
ORIGEN: PEREIRA	C. Postal: 660001																																		
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR																																			
<table border="1"><tr><td>PARA: MEDINA CORTES MERY.</td><td>ID: 282822</td><td></td></tr><tr><td>DIR: CR 2 42 171 LAS PALMAS</td><td>Zona:</td><td>Sector</td></tr><tr><td>Teléfono: 0</td><td>C. Postal: 660001009</td><td></td></tr><tr><td>Proceso:</td><td>Corte/Ciclo:</td><td></td></tr><tr><td>Ciudad: PEREIRA RLDA</td><td></td><td></td></tr></table>				PARA: MEDINA CORTES MERY.	ID: 282822		DIR: CR 2 42 171 LAS PALMAS	Zona:	Sector	Teléfono: 0	C. Postal: 660001009		Proceso:	Corte/Ciclo:		Ciudad: PEREIRA RLDA																			
PARA: MEDINA CORTES MERY.	ID: 282822																																		
DIR: CR 2 42 171 LAS PALMAS	Zona:	Sector																																	
Teléfono: 0	C. Postal: 660001009																																		
Proceso:	Corte/Ciclo:																																		
Ciudad: PEREIRA RLDA																																			
PRUEBA DE ENTREGA:		<table border="1"><tr><td>Recibe:</td><td><input checked="" type="checkbox"/> Entregado</td></tr><tr><td>Ident:</td><td><input type="checkbox"/> Desconocido</td></tr><tr><td></td><td><input type="checkbox"/> Dir. Errada</td></tr><tr><td></td><td><input type="checkbox"/> No Reside</td></tr><tr><td></td><td><input type="checkbox"/> No Reclamado</td></tr><tr><td></td><td><input type="checkbox"/> Rehusado</td></tr><tr><td></td><td><input type="checkbox"/> Otros</td></tr></table>		Recibe:	<input checked="" type="checkbox"/> Entregado	Ident:	<input type="checkbox"/> Desconocido		<input type="checkbox"/> Dir. Errada		<input type="checkbox"/> No Reside		<input type="checkbox"/> No Reclamado		<input type="checkbox"/> Rehusado		<input type="checkbox"/> Otros																		
Recibe:	<input checked="" type="checkbox"/> Entregado																																		
Ident:	<input type="checkbox"/> Desconocido																																		
	<input type="checkbox"/> Dir. Errada																																		
	<input type="checkbox"/> No Reside																																		
	<input type="checkbox"/> No Reclamado																																		
	<input type="checkbox"/> Rehusado																																		
	<input type="checkbox"/> Otros																																		
Valor (\$): 785,00 Peso (Gr): 250,00 Fecha: 17/07/2024 Hora: 4:34:22p.m. Guía: 10276490095																																			
DICE CONTENER: CARTAS		HORA DE ENTREGA																																	

PEREIRA, 15/07/2024

Señor: MEDINA CORTES MERY
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: CR 2 # 42- 171 LAS PALMAS
Dirección de ayuda: LOTE 250
Matrícula: 282822 Nro. Solicitud: 4300683 Diámetro: 1/2" Medidor: M1315MMCEL039175AA
Clase: C Lectura: 2442

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de ocho (8) días calendario, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1 = 15.6 Lt/h, Q3 = 2.5 m3/h o R315, Q1 = 8 l/h, Q3 = 2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

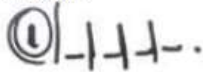
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 230.000 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un período de 8 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2) así el predio se encuentre solo (fue visitado en 3 ocasiones), para garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 282822 ubicado en CR 2 # 42- 171 LOTE 250, Barrio LAS PALMAS, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

Artículo 4°. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jud25154
Revisó: Irozo

**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. 11945-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	11945-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	YANET ZORAIDA PATINO NOREÑA
Matrícula No	281477
Dirección para Notificación	LT 88LAS PALMAS

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

**RESOLUCIÓN N°. 11945-52.
DEL 21 DE NOVIEMBRE DE 2025**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 281477, UBICADO EN LA LT 88 , BARRIO LAS PALMAS , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **LT 88 , Barrio LAS PALMAS** identificado para la Empresa con la matrícula **281477** tiene instalado el equipo de medida **M1315MMCEL039813AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **quince (15) de julio de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día **1 de octubre de 2024**, atendida por **la persona que recibió la visita** diligenciada por el **contratista WORLDTEK**, en la que dejó la

observación: "No autoriza cambio de medidor de agua".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 281477 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

PRUEBAS

55. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **quince (15) de julio de 2024**
56. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
57. Orden de trabajo N° **4300665** del **día 1 de octubre de 2024**, con la observación de no autorización.



PEREIRA, 15/07/2024

Señor: YANET ZORAIDA PATIÑO
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: LT 88 LAS PALMAS
Dirección de ayuda:
Matrícula: 281477 Nro. Solicitud: 4300665 Diámetro: 1/2" Medidor: M1315MMCEL039813AA
Clase: C Lectura: 1331

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),
Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.
Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.
El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."
Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.
De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de ocho (8) días calendario, para elegir una de las siguientes opciones:

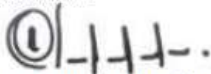
1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1 = 15.6 Lt/h, Q3 = 2.5 m3/h o R315, Q1 = 8 l/h, Q3 = 2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las rosas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 230.000 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un periodo de 8 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2) así el predio se encuentre solo (fue visitado en 3 ocasiones), para garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los

medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2º. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 281477 ubicado en LT 88 , Barrio LAS PALMAS, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

Artículo 4º. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jud25154
Revisó: Irozo

**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. 11944-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	11944-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JOSE FABIAN VARGAS VALENZUELA
Matrícula No	1482686
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 8ALTOS DE LLANO GRANDE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

**RESOLUCIÓN N°. 11944-52.
DEL 21 DE NOVIEMBRE DE 2025**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 1482686, UBICADO EN LA MZ 4 CS 8 , BARRIO ALTOS DE LLANO GRANDE , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucren a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **MZ 4 CS 8 , Barrio ALTOS DE LLANO GRANDE** identificado para la Empresa con la matrícula **1482686** tiene instalado el equipo de medida **P1315MMCCEL41058AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **quince (15) de julio de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día **treinta y uno (31) de agosto de 2024**, atendida por **la persona que recibió la visita** diligenciada por el **contratista WORLDTEK**,

“no autoriza cambio de medidor”

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 1482686 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA. Numeral 3.

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

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

PRUEBAS

58. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **quince (15) de julio de 2024**
59. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
60. Orden de trabajo N° **4301221** del **treinta y uno (31) de agosto de 2024**, con la observación de no autorización.


inviertrega



IT: 860.612.330-3

10276490633954172

ntrega

il. 2024

18192021222324252627282930311

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAI NIT: 816002020

ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 680001

DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR

4301221

PARA: JOSE FABIAN VARGAS VALENZUELA .

DIR: MZ 4 CS 8 ALTOS DE LLANO GRANDE

Telefono: 0

Proceso:

Ciudad: PEREIRA RLDA

ID: 1482686

Zona:

Sector

C. Postal: 660001226

Corte/Ciclo:

Recibe:

Ident:

20711 Fabio Vargas

Entregado

Desconocido

Dir. Errada

No Reside

No Reclamado

Rehusado

Otros

lor (\$): 765.00

Peso (Gr): 250.00

Fecha: 17/07/2024

Hora: 4:34:22p.m.

Gula: 10276490633

WCF CONTENIR: CARTAS

HORA DE ENTREGA

PEREIRA, 15/07/2024

Señor: JOSE FABIAN VARGAS VALENZUELA
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: MZ 4 CS 8 ALTOS DE LLANO GRANDE
Dirección de ayuda:
Matrícula: 1482686 Nro. Solicitud: 4301221 Diámetro: 1/2" Medidor: P1315MMCEL41058AA
Clase: C Lectura: 1349

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),
Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.
Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.
El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."
Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.
De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de ocho (8) días calendario, para elegir una de las siguientes opciones:

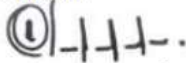
1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1 = 15.6 Lt/h, Q3 = 2.5 m3/h o R315, Q1 = 8 l/h, Q3 = 2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 230.000 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un período de 8 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2) así el predio se encuentre solo (fue visitado en 3 ocasiones), para garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

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

medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1482686 ubicado en MZ 4 CS 8 , Barrio ALTOS DE LLANO GRANDE, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

Artículo 4°. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jud25154
Revisó: Irozo

**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. 12053-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	12053-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	OLMEDO GALLEGO YÉPES
Matrícula No	19542457
Dirección para Notificación	AV DE.LAS.AMERICAS CR 25 # 77 - 19CORALES

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 11 DE NOVIEMBRE DE 2025, el señor OLMEDO GALLEGO YÉPES, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-9, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 12 DE NOVIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por Olmedo Gallego - Vía telefónica, y en tal revisión se detectó que el medidor H23VA596340 que pertenece al predio con matrícula No 19542457, tenía una lectura acumulada de **1824 m3**, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-615693** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 19542457.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1595	2025-9	414	0	76	0	99037	-99037
2500	2025-9	414	0	76	0	168718	-168718
2501	2025-9	414	0	76	0	219239	-219239
3010	2025-9	414	0	0	-3	0	-3
1590	2025-9	414	0	76	0	128694	-128694
3010	2025-9	414	0	0	-2	0	-2

Adicional a ello, ante su solicitud y las condiciones evidenciadas en el registro del predio, la Empresa le informa que se solicita mediante la **OT 5693901** iniciar el debido proceso para el retiro de la matrícula, que estando a paz y salvo en la facturación debe cumplir los siguientes requisitos:

- Autorización escrita del propietario del predio, o persona autorizada (Representante legal), solicitando el retiro de la matrícula.
- fotocopia de la escritura o certificado de tradición con fecha de expedición máximo 15 días.
- fotocopia de la cedula de ciudadanía del propietario, persona autorizada, o representación legal.

- fotocopia de la factura de servicios públicos cancelada.
- solicitar los primeros cinco (5) días hábiles de la emisión de la factura.

Solicitar factura para cancelar el costo del retiro por aproximadamente de **\$34.000.00 IVA** incluido.

Cabe anotar que, para dar trámite a la **OT 5693901** ya solicitada, debe aportar los documentos a las oficinas de Atención al Usuario ubicadas en el Edificio Torre Central Local 309.

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **mlramos**

Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12065-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	12065-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	GLORIA FRANCO
Matrícula No	1079151
Dirección para Notificación	MZ 14 CS 309SAN MARCOS

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 13 DE NOVIEMBRE DE 2025, la señora GLORIA FRANCO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2025-8,2025-9,2025-10, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 14 DE NOVIEMBRE DE 2025, y en tal revisión se detectó que el medidor P1415MMRSA46231AA que pertenece al predio con matrícula No 1079151, tenía una lectura acumulada de **1227 m3**, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodos **2025-8,2025-9,2025-10**, por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-74733** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 1079151.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2025-10	414	0	8	0	17760	-17760
1090	2025-9	414	0	8	0	-8862	8862
2501	2025-10	414	0	8	0	23078	-23078
1095	2025-9	414	0	8	0	-6820	6820
1090	2025-10	414	0	8	0	-8862	8862
2500	2025-9	414	0	8	0	17760	-17760
2501	2025-9	414	0	8	0	23078	-23078
2108	2025-8	414	0	0	0	-1	1
1095	2025-8	414	0	8	0	-6620	6620
1090	2025-8	414	0	8	0	-8604	8604
2500	2025-8	414	0	8	0	17239	-17239
2501	2025-8	414	0	8	0	22407	-22407

1095	2025-10	414	0	8	0	-6820	6820
------	---------	-----	---	---	---	-------	------

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **mlramos**

Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12098-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	12098-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JAVIER CIRO guevara
Matrícula No	638387
Dirección para Notificación	CL 11 # 14 B- 33 APTO 404LOS ALPES

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 18 DE NOVIEMBRE DE 2025, el señor JAVIER CIRO GUEVARA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-9,2025-10,2025-8, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por William castro, y en tal revisión se detectó que el medidor H25VA506847 que pertenece al predio con matrícula No 638387, tenía una lectura acumulada de 0 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) 2025-9,2025-10,2025-8 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **638387**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	1769 m3	1769 m3	0 m3	6 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Octubre	1769 m3	1769 m3	0 m3	5 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Septiembre	1769 m3	1769 m3	0 m3	4 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. H25VA506847, el cual registra una lectura acumulada de 0 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **septiembre, octubre y noviembre 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 **4 m3, 5 m3 y 6 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **septiembre, octubre y noviembre de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio está desocupado, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** al consumo por diferencia de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **638387**, por la Empresa, respecto al período de **septiembre, octubre y noviembre de 2025, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste

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

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-129631** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 638387.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
67	2025-9	414	0	0	0	-1	1
1595	2025-10	414	0	5	0	7692	-7692
1590	2025-10	414	0	5	0	9996	-9996
2500	2025-9	414	0	4	0	8880	-8880
2500	2025-11	414	0	6	0	13320	-13320
1595	2025-11	414	0	6	0	9231	-9231
1590	2025-11	414	0	6	0	11995	-11995
1595	2025-9	414	0	4	0	6154	-6154
2501	2025-9	414	0	4	0	11539	-11539
1590	2025-9	414	0	4	0	7996	-7996
2501	2025-10	414	0	5	0	14424	-14424
2108	2025-9	414	0	0	0	-2	2
2500	2025-10	414	0	5	0	11100	-11100
2501	2025-11	414	0	6	0	17308	-17308

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **amgonzales**

Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12106-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	12106-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	juan carlos ramirez
Matrícula No	1893759
Dirección para Notificación	# 23 A- 49 APTO 501POR AV 30 DE AGOSTO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 20 DE NOVIEMBRE DE 2025, el señor Juan Carlos Ramirez, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2025-11, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el , visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor M312-005996 que pertenece al predio con matrícula No 1893759, tenía una lectura acumulada de 0 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) 2025-11 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1893759**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	0 m3	0 m3	0 m3	4 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. M312-005996, el cual registra una lectura acumulada de 0 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **noviembre 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 **4 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **noviembre de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** al consumo por diferencia.

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. **1893759**, por la Empresa, respecto al periodo de **noviembre de 2025**, **serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-20420** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 1893759.

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
3010	2025-11	414	0	0	-3	-2	-1
2500	2025-11	414	0	4	0	8880	-8880
2501	2025-11	414	0	4	0	11539	-11539

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23129-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Recurso No	23129-52
Fecha Resolución Recurso	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
RECLAMO	274250 de 21 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ALBEIRO HENAO OSPINA
Identificación del Peticionario	10082367
Matrícula No.	51540
Dirección para Notificación	CARRERA 11 # 6 - 84 BERLIN

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 23129-52

DE: 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23129 DE 30 DE OCTUBRE DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 274250 DE 17 DE OCTUBRE DE 2025**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) ALBEIRO HENAO OSPINA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10082367 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 274250-52 de 21 DE OCTUBRE DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 51540 Ciclo 1, ubicada en la dirección CL 7 # 10- 69 , Barrio BERLIN en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-9, 2025-10.

Que el recurrente por escrito presentado el día 30 DE OCTUBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el consumo facturado en los periodos de septiembre y octubre de 2025, argumenta que no se le interpretó su petición como el consideraba, que no reclamaba por agosto, y que no había solicitado nueva revisión; que el asesor, (repcionista) no le recibió las facturas que traía para demostrar que el consumo de los periodos anteriores era menor y que se esta aumentando de 17 a 25 m3, y que la Empresa esta en la obligación de ayudarle a detectar la posible fuga, y cobrar consumo promedio, en el escrito del recurso adjunta las facturas y copia de la petición radicada como reclamo 274250, y de la respuesta del reclamo con la citación, y pretende lo siguiente:

PRETENSIONES

Solicito respetuosamente que se revoque, modifique o aclare, el acto administrativo No 274250-52, del 21 de octubre de 2025, y en su lugar, se conceda lo dispuesto en los fundamentos legales de la ley 142 de 1994, en lo dispuesto en su artículo 146, y en especial el inciso tercero. De esta ley.

Este Departamento, se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho analizar la respuesta emitida mediante acto administrativo N° 274250-52 de 21 DE OCTUBRE DE 2025 la cual fue declarada NO PROCEDENTE, porque se facturó el consumo en los periodos de SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2025, de acuerdo al registro del medidor, y en la visita técnica realizada con ocasión de la reclamación, 21 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó la señora Luz Mary Betancourt como usuario del servicio, se determinó que el inmueble cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA61581AA el cual registraba una lectura acumulada de 2043 m3. la acometida es compartida para una vivienda de tres pisos, en el primer piso funciona una tienda, las instalaciones internas, acometida y medidor en buen estado, no se percibieron fugas visibles, pero se recomendó al usuario, contratar el servicio del geofóno, para descartar la existencia de fuga imperceptible porque el

medidor se observó registrando consumo lentamente con llaves terminales cerradas.

No se accedió a reliquidar, porque el consumo de los períodos reclamados no presenta desviación significativa, y no se ubicó fuga imperceptible, para descartar se le recomendo hacer la revisión, pero presenta escrito de recursos solicitando cobro del consumo por promedio, si aportar la evidencia de haber encontrado o reparado fuga imperceptible, porque el revisor de la Empresa no encontro fugas, y el mantenimiento de las redes hidráulicas es responsabilidad exclusiva del usuario y/o propietario.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **51540**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	% desv	Tipo Consu
2025	Octubre	2032	2007	25	19	0,32	NORMAL
2025	Septiembre	2007	1986	21	18	0,17	NORMAL



lectura que se registraga en el periodo de octubre y lectura del 21/10/2025, el día de la revisión. Se encontró un sanitario con la bomba en mal estado, se recomendó cambiar los accesorios del tanque del sanitario, como son el aguastop y la bomba, para evitar escapes de agua que afectan el consumo, mantenimiento que le corresponde al usuario y/o propietario.

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de SEPTIEMBRE Y **OCTUBRE DE 2025**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 21 y 25 m3 respectivamente, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en los períodos de SEPTIEMBRE Y **OCTUBRE DE 2025** efectivamente ha facturado el consumo registrado en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."* el medidor presentó una diferencia de 21 y 25 m3 y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura, el consumo no presenta desviación significativa, durante varios periodos, Por lo cual, no se le realizan pruebas de calibración a su medidor y el servicio de geofóno es adicional y no esta incluido en la estructura tarifaria, por lo cual, si usted desea que se le realice inspección con equipo especial, debe contratarlo de manera particular y asumir el costo,

si considera que aun tiene fuga interna o imperceptible y no es con ocasión del sanitario que tiene en mal estado los accesorios, debe contratar la inspección y así reparar el tramo que se le indique, y aportar las evidencias a la Empresa, como es el acta de la revisión y las fotografías del sitio y de la reparación.

En el siguiente cuadro se puede apreciar el resumen de lecturas y el consumo facturado a la matrícula reclamante y no supera el 65% del consumo promedio:

Lecturas									% desviación
Año	Mes	nActiv	Lect Acti	Lect Ante	Consumo	Promed	Fec de lect	Observación	% de
2025	Noviembre	1	2053	2032	21	21	6/11/2025	SIN OBSERVACION	
2025	Octubre	1	2032	2007	25	19	7/10/2025	SIN OBSERVACION	0,2
2025	Septiembre	1	2007	1986	21	18	5/09/2025	SIN OBSERVACION	0,2
2025	Agosto	1	1986	1962	24	16	5/08/2025	SIN OBSERVACION	0
2025	Julio	1	1962	1945	17	15	8/07/2025	SIN OBSERVACION	0,2
2025	Junio	1	1945	1926	19	14	9/06/2025	SIN OBSERVACION	0,2
2025	Mayo	1	1926	1909	17	14	9/05/2025	SIN OBSERVACION	0,2
2025	Abril	1	1909	1894	15	13	8/04/2025	SIN OBSERVACION	0,2

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

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

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

En consecuencia, este Departamento **confirma la decisión inicial** y el consumo facturado en los periodos de **SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2025** no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado y no se aportan pruebas de la existencia de fugas imperceptibles, para acceder a modificar el consumo y dar dos meses de plazo para la reparación, . Igualmente es pertinente aclarar que el incremento no constituyó desviación significativa del consumo, pues no supero el 65% del promedio, como lo establece la Resolución CRA 151 de 2001, por lo tanto, el consumo de este periodos no ha dado lugar a revisión previa. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de el.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio. Cuando se presentan fugas en el tanque del sanitario, afectan el consumo mientras se cambian o se regulan, y una

vez reparado el consumo se normaliza, y estas fugas son visibles, y son responsabilidad del usuario, por eso se recomienda hacer mantenimiento a los accesorios del sanitario.

Se aclara al usuario, que por política de la Empresa, no es necesario que el usuario aporte las últimas 6 facturas para una reclamación, porque son documentos que los funcionarios de la Empresa, pueden consultar en el sistema comercial, y cuando se organiza el expediente para ser enviado a la SSPD, la Empresa las genera y las adjunta al expediente, razón por la cual, el asesor comercial, no las adjuntó en la reclamación, y aunque usted las haya aportado en el recurso, so de poca utilidad, pues ni siquiera se le observa el cuadro del consumo, si es el dato que deseaba que se le viera, porque esta tapado con el recibo de pago, y efectivamente las peticiones pueden ser verbales o escritas, y el trámite legal es el mismo, no hay diferencia, por lo cual, no afecta la forma de la radicación para la respuesta y análisis de la reclamación, porque la Empresa dio respuesta dentro de termino legal y realizó la respectiva citación y notificación, soportes que hacen parte del expediente, y seran enviados a la SSPD, para el recurso de apelación..

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por ALBEIRO HENAO OSPINA y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 274250-52 de 21 DE OCTUBRE DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'J. Alzate', with a large, stylized initial 'J' and a long, sweeping horizontal stroke at the end.

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23161-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Recurso No	23161-52
Fecha Resolución Recurso	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
RECLAMO	274449 de 29 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	NELLY LOAIZA
Identificación del Peticionario	24589015
Matrícula No.	299305
Dirección para Notificación	CL 30 # 4- 42 PRIMERO DE MAYO

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 23161-52

DE: 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23161 DE 10 DE NOVIEMBRE DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 274449 DE 27 DE OCTUBRE DE 2025**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) NELLY LOAIZA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 24589015 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 274449-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 299305 Ciclo 4, ubicada en la dirección CL 30 # 4- 42 ALTOS, Barrio PRIMERO DE MAYO en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2025-10.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 10 DE NOVIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque son dos personas y no permanecen y les llegó muy alto el consumo, sin identificar fugas, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN.

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 15 de octubre de 2025 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida H21VA236570 en buen estado registraba una lectura acumulada de 208 m3, se revisaron las instalaciones internas y la acometida y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas.

MODELO DOS

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, misma que se llevó a cabo por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día 28 DE OCTUBRE DE 2025, donde se constató que al predio se presta el servicio de acueducto a través de acometida de 1/2" de diámetro, tiene instalado el medidor N° P1715MMRSA95090AA, el cual presenta una lectura acumulada de 1433 m3, el uso es residencial, no fue posible ingresar al predio, porque las personas que estaban no autorizaron la revisión, **predio de dos pisos, y en el segundo no salió nadie, la reja tiene candado y no permitió ingresar a verificar el medidor, no se pudo atender reclamo.** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado,

diferente a la utilización del servicio.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el período de **octubre de 2025**, facturó los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."* sin embargo se observa que el consumo efectivamente se incrementó y que en el momento de la revisión con ocasión de la reclamación inicial, no se cumplió el procedimiento establecido en la Circular externa de la SSPD 006 de 2007, la cual consagra:

(...)

2.6 Visitas de instalación o revisión de medidores y acometidas y Actas de visita

Toda visita de instalación, revisión o modificación de las acometidas y de equipos de medida, por el prestador deberá:

- *Ser efectuada por un empleado o contratista del prestador, quien se identificará mediante carné suscrito por el funcionario facultado por el prestador, en el que se precise un número de teléfono del prestador para que el suscriptor o usuario pueda verificar la información.*
- *Dejar registrado lo sucedido durante la visita en un Acta de Instalación o Acta de Revisión del Medidor, según el caso, en el que se haga constar el estado del medidor, sus características, el estado de los sellos de seguridad, el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición o que se dejen conectados para determinar el consumo que se realiza.*

El acta elaborada por el prestador deberá suscribirse por quien realiza la instalación y el usuario, suscriptor o su representante, o por quien atienda la diligencia siempre que sea mayor de edad.

El acta deberá contener como mínimo los siguientes datos:

- *Fecha de la visita, hora de inicio y finalización de la diligencia,*
- *Características generales de la conexión y de los equipos de medida,*
- *Cantidad y serie de los sellos de seguridad instalados,*
- *Diámetro de la acometida para la conexión de acuerdo al uso del inmueble,*
- *Lectura inicial del registrador del medidor. Cuando la diligencia implique el retiro del medidor o la reinstalación, se debe señalar cual es la lectura al momento del retiro o de la reinstalación respectivamente,*
- *Datos sobre la propiedad de la conexión y el equipo de medida,*
- *Número de Serie del Certificado de Calibración del medidor precisando el nombre del laboratorio que lo expidió y el número de resolución de acreditación expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio,*
- *Nomenclatura del inmueble,*

- Nombre y cédula de quien realiza la visita y de quien la atiende,
- Observaciones sobre el estado del equipo de medida,
- Un espacio para las observaciones de quien atiende la visita.

El prestador deberá permitir que los comentarios y observaciones del usuario o suscriptor queden debidamente consignados y hagan parte del expediente.

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, este Departamento encuentra procedente reliquidar el consumo del período reclamado (octubre) al consumo promedio, es decir 19 m3.

Quedando así resuelto el recurso de reposición.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio. Cuando se presentan fugas en el tanque del sanitario, afectan el consumo mientras se cambian o se regulan, y una vez reparado el consumo se normaliza, y estas fugas son visibles, y son responsabilidad del usuario, por eso se recomienda hacer mantenimiento a los accesorios del sanitario.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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.”

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-76570** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-10	470	0	0	-3	-4	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	470	6	21	17308	60579	-43271

CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	470	6	21	13320	46619	-33300
----------------------	---------	-----	---	----	-------	-------	--------

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por NELLY LOAIZA contra la Resolución No. **274449-52** de **29 DE OCTUBRE DE 2025**, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de ésta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. **CREDITO** a la Matrícula No. 299305 la suma de **-76570**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

ARTICULO CUARTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra esta no procede Recurso alguno quedando por tanto agotada la vía administrativa.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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. 23191-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Recurso No	23191-52
Fecha Resolución Recurso	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
RECLAMO	274851 de 18 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ADELA CORREA HURTADO
Identificación del Peticionario	34043789
Matrícula No.	1910447
Dirección para Notificación	CR 25 # 86- 71 TORRE 2 APTO 306 ALEGRÍAS DE LA VILLA

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 23191-52

DE: 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23191 DE 21 DE NOVIEMBRE DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 274851 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) ADELA CORREA HURTADO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 34043789 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 274851-52 de 18 DE NOVIEMBRE DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1910447 Ciclo 15, ubicada en la dirección CR 25 # 86- 71 TORRE 2 APTO 306 VILLA OLIMPICA-ALEGRIAS DE LA VILLA ETAPA II, Barrio ALEGRIAS DE LA VILLA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-10.

Que el recurrente por escrito presentado el día 21 DE NOVIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el alto consumo facturado, el cual corresponde a consumo de julio a agosto de 2025, periodo en el cual no estaba en el apartamento, y no fue posible que la Empresa revisara al estar el predio solo, solicita revisar y reliquidar consumo, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 18 DE NOVIEMBRE DE 2025 se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA227241 el cual registra una lectura acumulada de 458 m3. *“Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente viven dos personas”*.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1910447**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Octubre	448 m3	440 m3	8 m3	168 m3	consumo por diferencia más 160 m3 pendiente del periodo de junio de 2025. (Art. 146-Ley 142/94)
Julio	431 m3	187 m3	244 m3	17 m3	Consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 227 m3.

Junio	187 m3	10 m3	177 m3	17 m3	Consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 160 m3.
--------------	--------	-------	--------	-------	--

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el **Medidor No. H25VA227241**, el cual presenta una lectura acumulada 458 m3.

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

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo y la empresa facturó de la siguiente manera:

- Para el periodo de junio de 2025 el medidor registro 177 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 17 m3, dejando pendiente por facturar 160 m3.
- Para el periodo de julio de 2025 el medidor registro 244 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 17 m3, dejando pendiente por facturar 227 m3.
- para el periodo de octubre de 2025 el medidor registro 8 m3 por diferencia de lectura más 160 m3 de consumo pendiente por facturar del periodo de junio de 2025, para un total de 168 m3 facturados.

El grupo de previa a la facturación debido al aumento del consumo envió visita de terreno con el fin de investigar la causa del aumento, el cual dejó como observación en el acta de revisión, "Apartamento desocupado, Se revisa el medidor no registra el vigilante dice que no hay nadie en el predio".

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el periodo de **OCTUBRE DE 2025**, cobrando el consumo que registró el medidor en dicho periodo equivalente a 8 m3.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período de **OCTUBRE DE 2025**, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido

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.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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.

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

En los casos en que no se detecta fugas perceptibles ni imperceptibles, la empresa deberá que revisar el equipo de medida, y seguir con el procedimiento establecido en el capítulo de retiro y cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

El 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.

El 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.”

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-1296186** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	470	8	168	17760	372955	-355195
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-10	470	8	168	13547	284481	-270934
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-10	470	8	168	10425	218925	-208500
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	470	8	168	23078	484635	-461557
AJUSTE A LA DECENA	2025-10	470	0	0	-1	0	-1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-10	470	0	0	-1	-2	1

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por ADELA CORREA HURTADO en contra de la Resolución No. 274851-52 de 18 DE NOVIEMBRE DE 2025, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: **CREDITO** a la Matrícula No. 1910447 la suma de **-1296186**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

ARTICULO TERCERO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al (la) señor(a) ADELA CORREA HURTADO , haciéndose entrega de una copia del acto administrativo. En caso de que no sea posible la notificación personal de esta resolución, se procederá a la notificación por aviso, conforme del Código

de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTICULO CUARTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra esta si bien procede el recurso de apelación como subsidiario, este último se concede cuando las pretensiones no han sido resueltas a favor del recurrente, cosa que no ocurre en este caso, razón por la cual se ordenará la terminación de la presente decisión administrativa, y el archivo del expediente, porque se accedió a la petitum del recurrente.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 274703-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	274703-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	CARLOS ALBERTO TORRES
Matrícula No	391763
Dirección para Notificación	LT 87EL PLUMON

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. 274703-52

DE: 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274703 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 CARLOS ALBERTO TORRES identificado con C.C. No. 82260338, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274703 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 391763 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: LT 87 , Barrio EL PLUMON en el periodo facturado 2025-10.

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

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	2555 m ³	2198 m ³	357 m ³	1105 m ³	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, 357 m³ + 748 m³ total: 1105 m³ (Art. 146-Ley 142/94)
AGOST	2054 m ³	1290 m ³	764 m ³	16 m ³	Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación 748 m³

Ahora bien, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Carlos Alberto Torres como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1815MMRSA111836AA el cual registra una lectura acumulada de **1752 m³**. **Medidor funciona correctamente, anexo foto del medidor y la lectura actual, trabajan cuatro personas, instalaciones en buen estado.**

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 **OCTUBRE de 2025** son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en el período de **Agosto de 2025**, la diferencia de lectura fue de **764 m³**, de los que solo se cobraron por promedio **16 m³** dejando pendiente **748 m³**, así las cosas para el periodo de **Octubre de 2025** la diferencia de lectura fue de **357 m³** más **748 m³** por consumo acumulado

para un total de **1105 m³**, se revisaron todas las instalaciones hidráulicas, no existen fugas, 120 Personas, 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 toma lectura, se revisan 5 baños 5 lavamanos 2 orinales sin fugas, nos atiende la dama Carol de recepción, no sabe datos aproximados de los alumnos, no hay personal de mantenimiento, dice que vienen dos veces a la semana los señores de mantenimiento, no estaban en el momento,*** se adjunta las revisiones previas a la facturación, así:



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 391763
Radicado visita : 5508551
Fecha Atención : 20/08/2025, 01:05:29 PM
Nombre Propietario : WILLIAM HENAO HENAO
Dirección : LT 87
Barrio : EL PLUMON
Numero medidor : P1815MMRSA111836AA
Diametro medidor : 1/2 PULGADA
Tipo desviación : ALTO TERRENO 2
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 12 - 5 - 11050
Clase de uso : RESIDENCIAL
Promedio lectura : 16
Lectura actual : 2054
Consumo actual : 764
Edad : 1

INFORME DE LA VISITA

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

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Observaciones : No sé puedo revisar el medidor que está en el predio no es el que aparece en la horden y el señor dice que no tier más medidores se tomó foto del medidor que hay en el predio en el predio hay una fábrica de maza

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 27 90015128727

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



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 391763
Radicado visita : 5566592
Fecha Atención : 19/09/2025 10:37:28
Nombre Propietario : WILLIAM HENAO HENAO
Dirección : LT 87
Barrio : EL PLUMON
Numero medidor : P1815MMRSA111836AA
Diametro medidor : 1/2 PULGADA
Tipo desviación : ALTO TERRENO 2
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 12 - 5 - 11050
Clase de uso : RESIDENCIAL
Promedio lectura : 17
Lectura actual : 2143
Consumo actual : 89
Edad : 1

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL
Lectura del predio : 2198
No. Habitantes : 1

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Observaciones : Se ingresa al predio se revisan puntos hidráulicos no se detectan fugas se abren llaves medidor registra el número medidor no coincide con el número que está en el aplicativo se revisa recibo del agua y la matrícula coincide con el predio en el recibo del agua también aparece un número de medidor diferente al que ellos tienen instalado tienen un medidor p 14 solicitaron el cambio de medidor y me manifiesta que la empresa le dieron una respuesta negativa

Usuario : Wilson torres
Cedula : 1088263331
Telefono : 6063290393

WILSON
TORRES

Firma Usuario atendido :

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 : 391763
Radicado visita : 5627913
Fecha Atención : 20/10/2025 12:12:33
Nombre Propietario : WILLIAM HENAO HENAO
Dirección : LT 87
Barrio : EL PLUMON
Numero medidor : P1815MMRSA111836AA
Diametro medidor : 1/2 PULGADA
Tipo desviación : ALTO TERRENO 2
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 12 - 5 - 11050
Clase de uso : RESIDENCIAL
Promedio lectura : 18
Lectura actual : 2555
Consumo actual : 357
Edad : 2

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL
Lectura del predio : 2590
No. Habitantes : 1

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Observaciones : Se ingresa al predio no se detectan fugas se abren llaves medidor registra el número del medidor no coincide con que está en el aplicativo se revisa recibo del agua y la matrícula coincide con el predio en el recibo del agua también sale un número medidor diferente al que ellos tienen instalado

Usuario : Wilson torres
Cedula : 10888263331
Telefono : 6063290393

Firma Usuario atendio :

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.

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 **OCTUBRE de 2025**, SON CORRECTOS y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 CARLOS ALBERTO TORRES identificado con C.C. No. 82260338 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 CARLOS ALBERTO TORRES enviando citación a Dirección de Notificación:, LT 87 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CARLOS ALBERTO TORRES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 391763 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 21 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. 274794-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	274794-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	785162
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424MERCASA

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. 5664172

Resolución No. 274794-52

DE: 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274794 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 ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274794 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 785162 Ciclo: 15 ubicada en la dirección: A.COMUN - MERCASA AV SUR AREA COMUN-MERCASA, Barrio MERCASA 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 Carlos Osorio como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO 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° H22LF000833 el cual registra una lectura acumulada de 107832 m3. Con observacion: **"Estando en Mercasa PH se encuentra el macromedidor registrando, se revisan las instalaciones como los baños públicos de gran superficie:En el galpón P hay 2 puntos de baños uno para hombres con sus lavamanos y 3 orinales , el otro para mujeres con sus lavamanos, hay otro baño por el otro lado del galpón pero está inactivo, los otros baños públicos están en el galpón 1-2 de Golositas con sus respectivos lavamanos donde no se detectan fugas, Son 11 galpones todos con sus respectivos medidores donde en momento de visita no se observan anomalías"**

Sobre los temas que son objeto de la presente reclamación como es el sistema general o totalizador, que hace parte de las áreas comunes, le informamos que la Empresa ya se pronunció en los siguientes actos administrativos, los cuales fueron debidamente citados y notificados en los términos de los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, otorgándole los recursos de que trata el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 según el caso y garantizando el derecho Constitucional al debido proceso y el derecho de defensa y contradicción:

- Resolución N° 271916-52 del 4 de julio de 2025
- Resolución N° 270997-52 del 16/05/2025,
- Resolución del recurso 22767-52 del 16 DE JUNIO DE 2025, y se ratifica las condiciones técnicas de la prestación del servicio en el Resolución N° 272652-52 del 30/07/2025
- Resolución del recurso 22932-52 del 05 de septiembre de 2025,
- Resolución N° 273436-52 del día 24 de septiembre de 2025 y estando en trámite el reclamo N° 273868, radica otro escrito invocando recurso 23072 el 02/10/2025, contra la

decisión 273436-52.

A la fecha ha presentado varias reclamaciones por los mismos argumentos: recurso 22767, reclamo 271916, y 272652, y estando en trámite este recurso de reposición 22932 radicó dos escritos que se radicaron con el reclamo 273436 del 04/09/2025, para la matrícula 785162. siendo reiterativo de sus pretensiones con el fin de que se le deje de liquidar el consumo del área común de MERCASA, con el totalizador, desconoce que ya la Empresa le ha demostrado que existe imposibilidad técnica para determinar el consumo con un micromedidor, pero de manera temeraria, radica nuevos escritos, sin estar debidamente legitimado con documento actualizado en el cual la representante legal, le conceda poder para reclamar por la factura del período de SEPTIEMBRE DE 2025, buscando que los funcionarios de la Empresa y de la SSPD, incurran en FRUADE PROCESAL por sus mal intencionadas y reiteradas reclamaciones con los mismos argumentos, salvo mencionar el período de facturación diferente. (mayo (271916 recurso 22767) junio (272652), julio y agosto (273436), septiembre (273868))

En referencia a su escrito con radicado **Nro. 9125MAK1674P**, que de forma **REITERATIVA** solicita:

1. Facturar el servicio de acueducto/alcantarillado únicamente con la medición individual instalada en las áreas comunes y eliminar del sistema la facturación por "cálculo del consumo".
2. Declarar pérdida del derecho al precio del consumo por no medición y devolver la totalidad del consumo cobrado y pagado con este sistema la facturación, adicional y sin medición.
3. Proporcionar la relación del consumo individual facturado a todos y cada uno de los bienes privados que integran la copropiedad, incluyendo los medidores individuales de áreas comunes.
4. Reexpedir la factura de octubre/2025 sin las sumas en reclamación, que es el valor del consumo no medido sino calculado sin cumplirse el presupuesto legal.
5. Mientras se tramita la presente petición en todas sus instancias incluido la eventual actuación por silencio administrativo positivo, no generar orden de suspensión o corte del servicio y no iniciar, adelantar o proseguir gestión de cobranza, por la matrícula de referencia.

De lo cual, se da respuesta a las pretensiones planteadas por el peticionario, siendo estas ya de conocimiento del mismo, y en aras de dar cumplimiento a los principios de legalidad y debido proceso, establecidos en los artículos 6° y 29° de la Constitución Política de Colombia, se analizó el caso bajo examen, así:

Para iniciar, se observa que el señor Antonio José es reiterativo, y actúa como mandatario de la representante legal de La Central de Mayoristas de Alimentos MERCASA P.H. la señora Gloria Cecilia Ochoa Rincón, presentando un certificado con fecha de expedición del **01/10/2024**, documento que superaba los 30 días de expedición a la fecha de presentación del reclamo N° 274794 del 10 de Noviembre de 2025 con Radicados Web Nro. 16703, por lo cual, consideramos que para radicar reclamaciones o recursos, debe acreditar la debida legitimación con un poder debidamente concedido para el período respectivo que desea reclamar y no un documento denominado Autorización mandato del 24/10/2024, de manera amplia y suficiente, el cual no especifica las facturas que desea reclamar o los períodos de la inconformidad, para nosotros no está debidamente legitimado para reclamar sobre el período de facturación, objeto de análisis del reclamo N. **274794**, para el predio o matrícula N° 785162.

AUTORIZACIÓN
CONTRATO DE MANDATO No. 1674A

GLORIA CECILIA OCHOA RINCÓN con C.C. No. 25.196.151 residente en Pereira Risaralda, actuando como representante legal de CENTRAL MAYORISTA DE ALIMENTOS MERCASA – PROPIEDAD HORIZONTAL con NIT. 800215977-6, suscriptor y/o usuario de los servicios públicos domiciliarios de ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO prestados por EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA ESP en áreas comunes, AUTORIZA DE MANERA AMPLIA Y SUFICIENTE al señor ANTONIO JOSÉ LÓPEZ PATIÑO con C.C. No. 16.214.686, y domicilio en Pereira Risaralda, para en calidad de mandatario realizar ante esta Empresa y la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, todos los trámites y acciones que sean necesarios para iniciar o continuar si se ha iniciado, llevando hasta su finalización, el (los) proceso (s) administrativo (s) de reclamación y/o sancionatorio(s), con motivo de FACTURACIÓN, MEDICIÓN, CAMBIO DE MEDIDOR, RECUPERACIÓN Y/O ACUMULACIÓN DE CONSUMOS, presentando peticiones, quejas y recursos relacionados con la prestación del servicio y/o ejecución del (los) contrato(s) correspondiente(s), o con el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que la prestadora esté sometida.

El mandatario queda facultado para ejercer el derecho de petición, reclamar en forma sucesiva o periódica contra la facturación, interponer los recursos, desistir, conciliar, transigir la litis y recibir, y en todo caso para ejercer las demás facultades inherentes en los términos del presente autorización por mandato; y con su gestión manifiesta su aceptación de la misma, el cual expira o será revocado como está previsto en la Ley.

Ciudad: Pereira Risaralda.

Fecha: 24-10-2024.


EL MANDANTE.
C.C. No. 25.196.151

En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula **No. 785162** de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matrícula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del CENTRAL MAYORISTA DE ALIMENTOS MERCASA. , el cual cuenta con **199 matrículas hijas**, es decir, presenta una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; de este modo la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P, **no entrega** el servicio de acueducto por medio de una acometida individual a cada uno de los predios sino que los inmuebles están organizados internamente mediante el uso de una red propia de acueducto (interna), de la cual se sirven en común y proindiviso para el suministro en cada una de las unidades privadas, es decir tales redes no son de una persona diferente de la que trata la Ley 675 de 2001, es decir de la P.H.

PUNTOS 1 y 2.

En referencia a la medición, es importante para la Empresa aclarar que:

El Sistema General o totalizador

La medición del consumo mediante el sistema general o totalizador se hace utilizando un totalizador o macromedidor en la acometida de entrada, y del total registrado por el totalizador o macromedidor se descuenta el consumo de las cuentas hijas (matrículas de cada local o predio) la diferencia entre ambas (MAMÁ E HIJA) da como resultado el consumo de las AREAS

COMUNES, resultado que incluye el consumo de los medidores que puedan estar frenados, servicios directos o fugas, sistema de facturación de orden legal y especial, acorde con lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, avalado por la Comisión de Regulación de Agua Potable en la revisión de legalidad del mencionado contrato.

Además porque el diseño de la construcción presenta una red interna de la que se alimentan los inmuebles, así mismo, se quedaría sin medición las áreas comunes, los puntos y las redes hidráulicas, lo cual es un deber y una obligación legal de la Empresa, adicionalmente, porque no existen redes independientes en las áreas comunes, ni operan redes locales y el micromedidor no es el equipo adecuado para la medición de las áreas comunes.

En relación con la legalidad de la falta de medición y la claridad en la determinación del consumo, se informa que, de acuerdo al Contrato de Condiciones Uniformes, capítulo VI, CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENO. FACTURACIÓN, y la legislación vigente, la Empresa efectúa el cobro del consumo de acuerdo al registro del totalizador, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

*Al interior de la copropiedad o comunidad organizada, deberá existir un Medidor Totalizador que haga las veces de Medidor para Áreas Comunes asignado a una matrícula, que registre el consumo de las mismas, entendiéndose como tales, todos los consumos internos los cuales serán medidos y registrados por éste. La Administración o quien haga dicha labor bajo cualquier denominación, podrá solicitar la instalación de un medidor para áreas comunes, **siempre y cuando demuestre y garantice a la Empresa que todos los consumos internos correspondiente al consumo de las áreas comunes como porterías, piscinas, pocetas, baños, llaves terminales de parqueaderos, jardines, tanques de almacenamiento subterráneos y elevados responsabilidad del conjunto, y las redes locales que hagan parte de las áreas comunes, serán registrados por dicho medidor. En su defecto el Medidor Totalizador seguirán haciendo las veces de Medidor para Áreas Comunes.***
(Negrilla, subraya y cursiva fuera de texto).

El sistema general o totalizador no es sólo un método de medición sino también una forma de hacer uso racional del servicio y minimizar las pérdidas de agua, en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios y legislación complementaria, por tanto no es viable la instalación de micromedición en las áreas comunes. Así mismo, se le comunica que el contrato de condiciones uniformes así como este modelo de facturación fue sometido a examen de legalidad por parte de la entidad competente según el artículo 73.10 de la Ley 142 de 199, es decir, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, el cual fue aprobado integralmente.

Cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada período.

Adicional al hecho ese sistema está definido previamente en el contrato de condiciones uniformes de la Empresa para ese tipo de construcciones y aceptado por el usuario cuando se vincula con la empresa mediante un contrato de adhesión, y por lo tanto tampoco procede la devolución de los dineros facturados, con base en el equipo de medida instalado en la entrada de la acometida principal, llamado totalizador.

De acuerdo con lo anterior, se trae a colación la definición de acometida, la cual se encuentra

establecida en el **Decreto 1077 de 2015, Título 1, Capítulo 1, Artículo 2.3.1.1.1, numeral 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.**” Es decir, el Macromedidor.

Ahora bien, la Empresa en la prestación del servicio en MERCASA P.H, se tiene muy claro que este siendo propiedad horizontal, fue diseñada con una sola acometida de acueducto, y se les suministra el agua a los galpones y unidades independientes, por medio de una extensa red local que no es posible medir con medición individual, atraviesa más de 600 mt lineales dentro de la P.H. para abastecer edificio administrativo, galpones, locales, oficinas, baños, pocetas, restaurantes, portería, Se adjunta fotografía área de MERCASA P.H. la red local que recorre esta edificación, no es una red ubicada en zona pública, sino dentro del complejo urbanístico que integra la Central Mayorista de Alimentos y es de propiedad del suscriptor de la matrícula 785162, y aunque en su interior cuente con algunas zonas del área común, con medición individual y matrícula, **no se puede concluir o determinar que todo esta medido, solo porque unas pequeñas zonas tengan micromedidor como pretende el señor López, porque esta confirmada y ratificada la imposibilidad técnica de medición individual de la totalidad del área común.**

Se adjunta acta de revisión y fotografía área de la edificación de la central mayorista de alimentos de Pereira, MERCASA P.H. propiedad privada, con portería para el acceso, y que actualmente tiene instalado el totalizador H22LF000833, y el **21/10/2025**, registraba una lectura acumulada de **105000 m³**, así:



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION TECNICA

ATENCION AL CLIENTE

Visita No. : 1

I. INFORMACION GENERAL

Radicado No : 274794
Visita No : 5664172
Fecha De Atencion : 14/11/2025 11:01:40
Nombre del Usuario : ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matricula : 785162
Direccion : A.COMUN- MERCASA AV SUR
Barrio : MERCASA
Clase de Uso del Predio : COMERCIAL
No Medidor : H22LF000833
Lectura Actual : 105000

DATOS VISITA

II. CARACTERISTICAS DEL INMUEBLE

Clase de Servicio : COMERCIAL

Actividad Economica : AREAS COMUNES SIN ZONAS HUMEDAS

Estado Ocupacion : Predio Ocupado

SERVICIOS CON QUE CUENTA EL PREDIO

Acueducto Prestado Por La Empresa : SI
Alcantarillado Prestado Por La Empresa : SI
No. Personas que Ocupan el Inmueble : 500
Hace Cuanto Tiempo : 10 años en adelante

III. ESTADO DEL EQUIPO DE MEDIDA

No Medidor : H22LF000833
Lectura Actual : 107832

Estado Medidor : Buen Estado
Funcionamiento : Normal

ESTADO DEL MEDIDOR

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

Lavamanos
Lavaplatos
Ducha
Tanque De Reserva
Tanque Lavadero
Tanque de Sanitario
Instalaciones Internas
Piscina

PRUEBAS REALIZADAS

PARA MULTIUSUARIO

ESTADO DE LAS AREAS COMUNES

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Estando en Mercasa PH se encuentra el macromedidor registrando.
Se revisan las instalaciones como los baños públicos de gran superficie:
En el galpón Ph y 2 puntos de baños uno para hombres con sus lavamanos y 3 orinales , el otro para mujeres con sus lavamanos, hay otro baño por el otro lado del galpón pero está inactivo.
Los otros baños públicos están en el galpón 1-2 de Golositas con sus respectivos lavamanos donde no se detectan fugas
Son 11 galpones todos con sus respectivos medidores donde en momento de visita no se observan anomalías (fotos)



PORTERIA

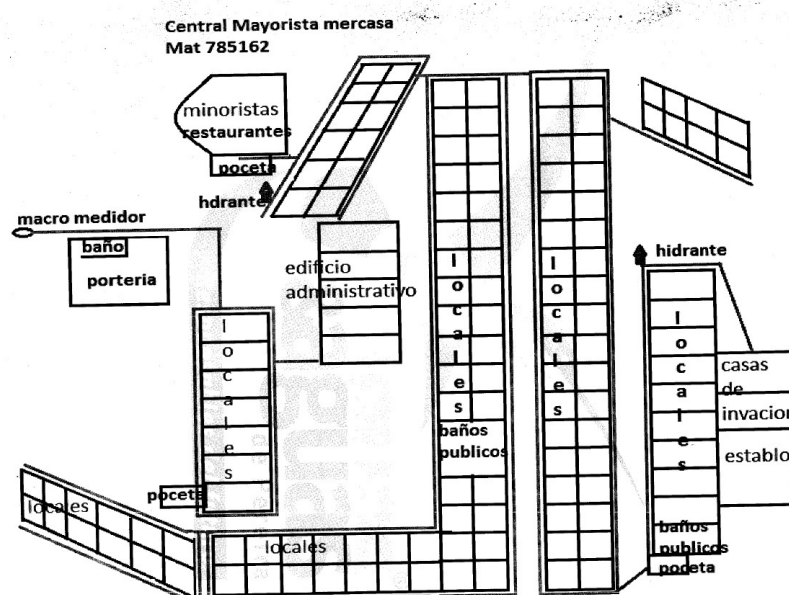


Cabe anotar que, cuando un suscriptor solicita medición individual o independización del servicio de acueducto para un inmueble, se le debe hacer la conexión desde la red local del sector, la cual administra la Empresa y está ubicada en la vía pública, donde se encuentra conectada la acometida de MERCASA, la cual tiene un diámetro de 2", y las 7 matrículas que corresponden a unas zonas del área común con medidor de 1/2", están grabadas como cuentas hijas, no están registrando la totalidad del consumo del área común, y para dejarlas de tratar como hijas, deberían hacer las adecuaciones y traer las 7 acometidas hasta la red local de la Empresa y así tener acometida independiente y no es una idea traída de los cabellos, es la forma que técnicamente se podría hacer para que estas no se abastezcan de la red local de la P.H. sino independientes y dejen de ser hijas de la cuenta mamá (área común), información técnica que usted debería brindar a sus clientes, en la asesoría que les brinda tanto técnica como jurídica), y no crear falsas expectativas, al administrador de MERCASA y otras propiedades horizontales, donde pretende que se elimine la facturación que se realiza correctamente de los clientes del sistema general o totalizador, y somos una Empresa, que actúa de manera correcta y legal, y por lo tanto, RATIFICAMOS que el suscriptor La Central de Mayoristas de Alimentos MERCASA P.H., es un cliente del sistema general o totalizador, y el equipo de medida H22LF000833, cumple función de totalizador.

Este Departamento, **RATIFICA** que el servicio prestado es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR donde la matrícula **785162**, no es posible la medición individual por que no hay garantía de la medición integral de las áreas comunes, no es posible la medición individual por que el diseño hidráulico que actualmente tiene MERCASA P.H. no lo permite, la medición de las áreas comunes no se basa única y exclusivamente en lo que tiene que ver con los puntos donde se puede hacer una obtención del agua sino que todo el sistema que esta después del macromedidor hace parte del sistema de la red hidráulica interna de la propiedad horizontal, hace parte de los bienes considerados bienes comunes esenciales de conformidad con el artículo 3 de la Ley 675 y que de conformidad con el Decreto 1077 de 2015 Parte 3 Numeral 27 la responsabilidad respecto a las redes internas son responsabilidad del suscriptor

y/o usuario y no de la Empresa.

Se adjunta plano de la Central Mayorista de Mercado Mercasa:



Las matriculas mencionadas, con las cuales el consumo del área común esta medido, son:

Matricula 1220532 corresponde a oficina del piso 4 con medidor H24VA394187.

Matricula 1458983 alimenta una caseta de celadores en el cual hay un baño con sus respectivos sanitario y lavamanos en buen estado, también alimenta una llave terminal en la que se hace uso de manguera, esto se encuentra ubicado detrás del galpón 5.

Matricula 1428465 alimenta los baños públicos del piso 1, con medidor 0315MMCCT041663AA.

Matricula 1428499 alimenta los baños públicos del galpón P, con medidor P1915MMRAL116421AA.

Matricula 1438481 este medidor alimenta áreas comunes, consta de una llave terminal para conectar hidrolavadora para aseo del galpón MP, con medidor H24SB000008.

Matricula 784512 este medidor alimenta los baños del 2 piso del auditorio, también para 2 restaurantes en funcionamiento, con medidor H23SB001032.

La matrícula **1438648** no se encuentra registrada en el sistema de información comercial.

Se aclara que las matriculas **1220532 – 1458983 – 1428465 – 1428499 – 1438481 – 784512** fueron solicitadas, por lo tanto, se crearon en el sistema de información comercial y se observa que estas miden el consumo de oficina, llaves terminales, baños públicos, locales destinados para restaurantes, pero no mide toda la red interna que integra el área común de la central mayorista, cuyo consumo se está aplicando en el descontar y repartir, lo tanto, no genera doble consumo para el Área Común de la Central Mayorista.

Punto 3.

En referencia a la relación del consumo individual, es de aclarar que, las lecturas de las cuentas hijas se encuentran plenamente divulgadas en la facturación de cada inmueble. Tratándose de información que le compete a cada suscriptor y usuario, por lo tanto, es la administración la que debe solicitar a los copropietarios la información que requiera sobre el mismo, de igual forma, el administrador puede acercarse al centro de servicios de la Empresa a solicitar el documento del consumo individual de los bienes privados para verificar lo que se cobra.

Punto 4.

En referencia a reexpedir la facturación sin los cobros, y dando aplicación al artículo 155 de la Ley 142 de 1994, sobre el consumo del totalizador facturado a la matrícula **785162**, relacionada con garantizar el pago de las sumas que no son objeto de reclamación porque el usuario ha realizado el pago total de las facturas generadas mensualmente, encontrándose al día en sus pagos, y por ende, tampoco se ajusta a derecho de no cobrar consumo mientras se encuentre en trámite la reclamación, siendo esta una solicitud arbitraria para la Empresa como prestador del servicio, porque el modelo del sistema general o totalizador, es Legal y se ha demostrado ampliamente que la matrícula 785162, corresponde a un cliente de este sistema de facturación y se ha ratificado la imposibilidad de medición con un micromedidor para las amplias zonas comunes que hacen parte de la CENTRAL MAYORISTA DE ALIMENTOS MERCASA P.H. y es falsa su afirmación sobre que el consumo, al decir que es calculado y no medido, porque se cuenta con el respectivo totalizador en la entrada de la P.H. del cual el representante legal tiene amplio conocimiento y usted también, pero pretende que el funcionario de la Empresa incurra en error y la SSPD, dando lugar a un posible fraude procesal, Por lo cual no se ajusta a Derecho su pretensión siendo arbitraria, porque no se puede dejar de cobrar un consumo debidamente registrado y facturado. Se adjunta fotografía del totalizador con la lectura registrada en la visita técnica, así:



Punto 5

En referencia a los cortes del servicio realizados por la Empresa, se verifica en el Sistema de Información Comercial, y no se evidencia registro alguno de órdenes de Corte y Reconexión generados para el predio con Matricula **Nro. 785162**, no se han generado ordenes de corte por falta de pago.

Ahora bien, consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No.**785162**, para el periodo de **OCTUBRE DE 2025** se ha facturado de la siguiente manera:

Período 2025	Consumo Mama	Consumo Hija	Diferencia	Consumo Facturado A.C	Observación
Octubre	3435 m ³	3225 m ³	210 m ³	500 m ³	Cobro por promedio de después de realizar ajuste , (Art. 146-Ley 142/94)

La empresa facturó de la siguiente manera para el periodo de Octubre de 2025 se registró 3435 m³ menos el consumo facturado a las hijas 3225 m³, arrojando una diferencia de 210 m³, menos 57 m³ de la cuenta hija N.1117076 y 59 m³ de la cuenta hija N.784967, facturando un total de 500 m³ por promedio .

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la **matrícula No. 785162** respecto al período **OCTUBRE DE 2025**, es **CORRECTO**, ya que la empresa facturó aplicando el sistema descontar y repartir, por lo cual no serán objeto de 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**, no existe una facturación adicional como afirma el señor Antonio Jose Patiño, sin fundamentos fácticos ni jurídicos, para el área común de MERCASA P.H. esta debidamente registrada en el totalizador.

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.”*

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

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

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 ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686 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) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424 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: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO la cancelación de las sumas

pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 785162 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 21 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. 274814-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	274814-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	CARLOS BAYRON MONTOYA
Matrícula No	1455104
Dirección para Notificación	MZ 15 CS 5 PS 2ANTONIO JOSE VALENCIA

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. 274814-52

DE: 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274814 de 11 DE NOVIEMBRE DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 11 DE NOVIEMBRE DE 2025 el señor CARLOS BAYRON MONTOYA identificado con C.C. No. 4382678, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274814 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1455104 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 15 CS 5 PS 2 , Barrio ANTONIO JOSE VALENCIA en los periodos facturados 2025-6,2025-7,2025-8,2025-9,2025-10.

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

Ante su inconformidad, se verifica que los consumos registrados en el sistema de Información Comercial para el predio, en los periodos reclamados son:

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Causal
2025	Octubre	113	95	18	SIN ANOMALIA
2025	Septiembre	95	78	17	SIN ANOMALIA
2025	Agosto	78	61	17	SIN ANOMALIA
2025	Julio	61	45	16	SIN ANOMALIA
2025	Junio	45	28	17	SIN ANOMALIA

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 14 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Carlos Montoya como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H24VA137710 el cual registra una lectura acumulada de **130 m³**. **Se reviso instalaciones y no existen fugas.** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando los consumos reclamados, diferente a la utilización del servicio.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los Periodos de **JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2025**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, en el Periodo de Junio presentó una diferencia de **17 m³**, avanzó de **28 m³ a 45 m³**, en el Periodo de Julio presentó una diferencia de **16 m³**, avanzó de **45**

m³ a 61 m³, en el Periodo de Agosto presentó una diferencia de **17 m³**, avanzó de **61 m³ a 78 m³**, en el Periodo de Septiembre presentó una diferencia de **17 m³**, avanzó de **78 m³ a 95 m³**, y en el Periodo de Octubre presentó una diferencia de **18 m³**, avanzó de **95 m³ a 78 m³**, **se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y en el equipo de medida.**

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en los Periodos de de **JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2025, SON CORRECTOS y NO** serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, actuando de conformidad a la **Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo “que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes

que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por CARLOS BAYRON MONTOYA identificado con C.C. No. 4382678 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 CARLOS BAYRON MONTOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 15 CS 5 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CARLOS BAYRON MONTOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1455104 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

**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. 274882-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	274882-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	HAROLD MOSQUERA
Matrícula No	827543
Dirección para Notificación	CR 5 # 22- 15 CONS 201LAGO URIBE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5685479

Resolución No. 274882-52

DE: 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274882 de 18 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 18 DE NOVIEMBRE DE 2025 el señor HAROLD MOSQUERA identificado con C.C. No. 1088318028, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274882 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 827543 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 5 # 22- 15 CONS 201 , Barrio LAGO URIBE en los periodos facturados de Septiembre, Octubre y Noviembre 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 21 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H23VA851263 el cual registra una lectura acumulada de 379 m3. Con observacion: **"Se llama al teléfono del usuario, el cual manifiesta, que no está cerca del predio reclamante, se visita predio. se encuentra solo, se analiza el medidor durante 5 minutos y registra".**

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **827543**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio
2025	Noviembre	352	297	55	30
2025	Octubre	297	261	36	27
2025	Septiembre	261	224	37	25

Se le recomienda al usuario que debe realizar revisión de todas las instalaciones hidráulicas es posible que en el predio se presente una fuga, hacerlo de manera particular, ubicar la fuga, realizar las reparaciones pertinentes y así evitar incrementos en el consumo.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula

No. **827543** por la Empresa, respecto al período de **SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2025, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por HAROLD MOSQUERA identificado con C.C. No. 1088318028 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) HAROLD MOSQUERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 5 # 22- 15 CONS 201 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: HAROLD MOSQUERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 827543 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 21 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. 274887-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	274887-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ROMELIA CUARTAS CARDONA
Matrícula No	116186
Dirección para Notificación	MZ 7 CS 37LA ESNEA

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 274887-52

DE: 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274887 de 18 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 18 DE NOVIEMBRE DE 2025 la señora ROMELIA CUARTAS CARDONA identificado con C.C. No. 34050410, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274887 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 116186 Ciclo: 3 ubicada en:MZ 7 CS 37 , Barrio LA ESNEDA en el periodo facturado 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Rommelia cuartas como usuario del servicio público y FREDDY RAMOS RIOS 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° C18LA326091 el cual registra una lectura acumulada de 550 m3. "Se revisó el predio el medidor está frenado ,favor crear orden para cambio se revisaron las instalaciones están en buen estado no existen fugas es de anotar que el usuario tiene agua de nacimiento y solo consume el agua de la empresa para cocinar ver fotografías, el alcantarillado vierte directamente al río".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **116186**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
noviembre	550 m3	550 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. C18LA326091, el cual registra una lectura acumulada de 550 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **noviembre 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 **noviembre 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 promedio de 4 m3.

Se le informa al usuario que debe autorizar el cambio del equipo de medida por frenado, se remite al área de Control de Perdidas no Técnicas de inmediato para que inicie el proceso de socialización para el cambio de medidor, si el usuario no autoriza de inmediato no se accede a reliquidar más periodos periodos por la misma causal.

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. **116186**, por la Empresa, respecto al período de **noviembre 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 **-12435** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	421	0	0	-3	0	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	421	4	12	8880	26640	-17760
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-11	421	4	12	-2664	-7992	5328

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 ROMELIA CUARTAS CARDONA identificado con C.C. No. 34050410 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) ROMELIA CUARTAS CARDONA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 7 CS 37 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ROMELIA CUARTAS CARDONA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 116186 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 21 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. 274872-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	274872-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JUAN FERNANDO MESA
Matrícula No	223339
Dirección para Notificación	CR 4 # 20- 70 PISO 2CENTRO

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. 274872-52

DE: 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274872 de 18 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 18 DE NOVIEMBRE DE 2025 el señor JUAN FERNANDO MESA identificado con C.C. No. 10090529, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 274872 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 223339 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 4 # 20- 70 PISO 2 JESUS ALFREDO MEZA VILLEGAS, Barrio CENTRO en el periodo facturado 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).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Juan Fernando Cardona como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C16LA474755AA el cual registra una lectura acumulada de 2505 m3. "Se reviso instalaciones y, no existen fugas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 223339**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	2499 m3	2388 m3	111 m3	32 m3	Consumo por diferencia de lectura, se ajusta consumo (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. C16LA474755AA, el cual registra una lectura acumulada de 2505 m3.

Se analiza el módulo de lecturas y se evidencia que la Empresa en el periodo agosto a octubre de 2025 no se pudo obtener lectura tiene como observación "MEDIDOR NO SE PUEDE LEER", por ende, la Empresa le facturo consumo promedio histórico de 26 m3 y 27 m3, para el periodo de noviembre de 2025 el medidor avanzó (2388 m3 a 2499 m3) arrojando una diferencia de 111 m3 menos 79 m3 de consumo promedio facturado en agosto a octubre de 2025, deja la diferencia de 32 m3 facturados en noviembre de 2025.

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. **223339**, por la Empresa, respecto al período de **octubre de 2025, SON CORRECTOS**, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 JUAN FERNANDO MESA identificado con C.C. No. 10090529 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) JUAN FERNANDO MESA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 20- 70 PISO 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: JUAN FERNANDO MESA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 223339 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 21 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. 274883-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	274883-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JOSE JAVIER JIMENEZ REYES
Matrícula No	117143
Dirección para Notificación	MZ O LT 10LA ESNEDA

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. 274883-52

DE: 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274883 de 18 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 18 DE NOVIEMBRE DE 2025 el señor JOSE JAVIER JIMENEZ REYES identificado con C.C. No. 4466236, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274883 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 117143 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: MZ O LT 10 , Barrio LA ESNEDA en el periodo facturado 2025-10,2025-11.

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).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Tatiana Benítez como usuario del servicio y FREDDY RAMOS RIOS como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C16LA179375AA el cual registra una lectura acumulada de 2140 m3. "Se revisa el predio no existen fugas instalaciones en buen estado no se observan reparaciones medidor funciona normalmente no está frenado este medidor alimenta una bodega pequeña y un apartamento donde viven dos personas el alcantarillado de estos predios vierten directamente al río".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **117143**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	2138 m3	2072 m3	66 m3	97 m3	consumo por diferencia más 31 m3 pendiente del periodo de septiembre de 2025. (Art. 146-Ley 142/94)
Octubre	2072 m3	1984 m3	88 m3	31 m3	Consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 57 m3
Septiembre	1984 m3	1825 m3	159 m3	28 m3	Consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 131 m3.

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el **Medidor No. C16LA179375AA**, el cual presenta una lectura acumulada 2140 m3.

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

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo en el predio la empresa facturo así:

- Para el periodo de septiembre de 2025 el medidor registro 159 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 28 m3, dejando pendiente por facturar 131 m3.
- Para el periodo de octubre de 2025 el medidor registro 88 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 31 m3, dejando pendiente por facturar 57 m3.
- para el periodo de noviembre de 2025 el medidor registro 66 m3 por diferencia de lectura más 31 m3 de consumo pendiente por del periodo de septiembre de 2025, para un total de 97 m3 facturados y dejando pendiente 100 m3 de septiembre de 2025.

El grupo de previa a la facturación debido al aumento del consumo envió visita de terreno con el fin de investigar la causa del aumento, el cual dejo como observación en el acta de revisión, "Ingreso al predio, se revisan instalaciones sanitarias y no se encuentra fuga, es bajo consumo, la casa funciona como bodega".

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 117143**, La Empresa, respecto al período **NOVIEMBRE DE 2025, SON CORRECTOS**, ya que la empresa facturó por consumo promedio o diferencia de lectura más el consumo de agua acumulada, por lo cual no serán objeto de 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 PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE JAVIER JIMENEZ REYES identificado con C.C. No. 4466236 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 JAVIER JIMENEZ REYES enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ O LT 10 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE JAVIER JIMENEZ REYES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 117143 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Alzate', with a large, stylized initial 'J' and a long, sweeping horizontal stroke at the end.

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. 274879-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	274879-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	SILVIA MILENA ECHEVERRY
Matrícula No	1477660
Dirección para Notificación	CL 27 # 7- 53LAGO URIBE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5684897

Resolución No. 274879-52

DE: 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274879 de 18 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 18 DE NOVIEMBRE DE 2025 la señora SILVIA MILENA ECHEVERRY identificado con C.C. No. 43156047, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274879 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1477660 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 27 # 7-53 BAJOS, Barrio LAGO URIBE en los periodos facturados Octubre y Noviembre 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 21 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Carlos Restrepo como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA418790 el cual registra una lectura acumulada de 30 m3. Con observacion: **"Se reviso instalaciones y no existen fugas"**.

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

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

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio
2025	Noviembre	25	15	10	8
2025	Octubre	15	1	14	7

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

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **OCTUBRE Y NOVIEMBRE 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 SILVIA MILENA ECHEVERRY identificado con C.C. No. 43156047 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) SILVIA MILENA ECHEVERRY enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 27 # 7- 53 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: SILVIA MILENA ECHEVERRY la cancelación de las sumas pendientes

por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1477660 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 21 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. 274899-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	274899-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ALBA LILIA GRAJALES CALVO
Matrícula No	156760
Dirección para Notificación	CR 8 # 16- 01CENTRO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5688927

Resolución No. 274899-52

DE: 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274899 de 19 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 19 DE NOVIEMBRE DE 2025 la señora ALBA LILIA GRAJALES CALVO identificado con C.C. No. 42135151, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 274899 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 156760 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 8 # 16- 01 ALM ELECTR LA 8, Barrio CENTRO en el periodo facturado 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).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Lucia Valencia como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA56882AA el cual registra una lectura acumulada de 1323 m3. "Se reviso instalaciones y, no existen fugas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **156760**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
octubre	1318 m3	1293 m3	25 m3	25 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **OCTUBRE DE 2025**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **25 m3, avanzó de (1293 m3 a 1318 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

hacer un uso racional del servicio.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 ALBA LILIA GRAJALES CALVO identificado con C.C. No. 42135151 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) ALBA LILIA GRAJALES CALVO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 # 16- 01 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: ALBA LILIA GRAJALES CALVO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 156760 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 21 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. 274948-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	274948-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA ARACELLY RENDON GUTIERREZ
Matrícula No	1073048
Dirección para Notificación	CL 29 # 8- 19 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. 274948-52

DE: 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274948 de 20 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 20 DE NOVIEMBRE DE 2025 la señora MARIA ARACELLY RENDON GUTIERREZ identificado con C.C. No. 32529837, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274948 consistente en: COBRO DESCONOCIDO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1073048 Ciclo: 4 ubicada en:CL 29 # 8- 19 PS 2 , Barrio LAGO URIBE en el periodo facturado de Noviembre 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, análisis y liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Que la Empresa por solicitud, de la señora MARIA ARACELLY RENDON GUTIERREZ, se generó la orden de trabajo 5497657, para cambio de medidor por AVNCE TECNOLÓGICO, y el trabajo realizado se grabó en el sistema de información comercial, mediante cumplimiento N° 394365840, 394365841, 394365838 Y 394365839 y se le liquidaron los siguientes ítems:

Pantalla de Datos Radicación								
Predio	1073048							
Número	5497657							
Proceso	INSTALACION DE MEDIDOR							
Clase	CAMBIO DE TECNOLOGIA							
Fecha radicación	14/08/2025 10:23:33							
Vence	17/08/2025 10:23:37							
Solicitante	0 0							
Observaciones	CAMBIO DE TECNOLOGIA A R 315 PAQUETE 3 DE AGOSTO DE 2025 NOTA: 3218284369, USUARIO AUTORIZA CAMBIO DE MEDIDOR CON UN RADICDO NO 5497657, FAVOR FACATURAR A 32 MESES, FAVOR DEJAR MEDIDOR EN EL PREDIO EL QUE SE CAMBIO, AUTORIZA LA SRA MARIA ARACELLY RENDON GUTIERREZ							
Recursos tarea: (10309) EJECUTAR COBROS, Nro. radicación: 5497657								
Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
90000000	MEDIDOR EN CONSIGNACION	220.877,31	1,00	0,00	0,00	19,00	41.966,69	262.844,00
128020143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PE/	32.882,85	1,00	20,00	6.576,57	19,00	7.497,29	46.956,71
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	36.583,95	1,00	20,00	7.316,79	19,00	8.341,14	52.241,88
1570300251		27.758,25	1,00	20,00	5.551,65	19,00	6.328,88	39.638,78
								401.681,37

Encontramos que en los ítems liquidados, se grabó mal el ítem 1570300251 por INTALACION DE LLADE PASO, donde no se debe cobrar, los demás ítems son correctos.

En consecuencia, se procederá a reliquidar el valor de 270.471 cobrados de más en el cumplimiento, *en aplicación del artículo 148 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 1° de la Resolución número CRA 294 de 2004, modificada por la RESOLUCIÓN CRA 659 DE 2013.*

Por lo expuesto, este Departamento considera: **PROCEDENTE MODIFICAR EL COBRO DEL TRABAJO REALIZADO EN LA MATRÍCULA 1073048 Y SE RELIQUIDA EL VALOR \$26.281,84 LIQUIDADA EN EL FACTURACIÓN DE NOVIEMBRE DE 2025.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-26282** detallado así:

Concepto	Período	Causa	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
IVA	2025-11	462	0	0	0	22167	-22167
INST.DOM ACUEDUCTO	2025-11	462	0	0	0	4115	-4115

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).

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA ARACELLY RENDON GUTIERREZ identificado con C.C. No. 32529837 por concepto de COBRO DESCONOCIDO 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 ARACELLY RENDON GUTIERREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 29 # 8- 19 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA ARACELLY RENDON GUTIERREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1073048 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 21 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. 274928-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	274928-52
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	3 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JORGE ALBEIRO SARMIENTO PALACIO
Matrícula No	255588
Dirección para Notificación	CR 10 BIS # 22- 43LAGO 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. 274928-52

DE: 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274928 de 20 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 20 DE NOVIEMBRE DE 2025 el señor JORGE ALBEIRO SARMIENTO PALACIO identificado con C.C. No. 19290917, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274928 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 255588 Ciclo: 1 ubicada en: CR 10 BIS # 22- 43 , Barrio LAGO URIBE en el periodo facturado 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 liquidación del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 21 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Nolberto Rios como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA71091AA el cual registra una lectura acumulada de **1935 m3. Se cierran todas las llaves y el medidor sigue girando.**

Es de tener en cuenta la observación “ **SE CIERRAN TODAS LAS LLAVES Y EL MEDIDOR SIGUE GIRANDO.**” es posible que en el predio se presente una fuga interna, y a la fecha la Empresa no cuenta con el servicio disponible del geófono, por lo tanto, se le recomienda que de forma particular contrate el servicio de geófono para ubicar la fuga, realizar las reparaciones pertinentes y así evitar incrementos en su facturación, **una vez halle la fuga puede presentar en el centro de servicios de la Empresa el informe del geófono particular e iniciar la reclamación por el consumo facturado.**

Ahora bien, al hacer un análisis de lo encontrado en el Sistema Comercial y la visita realizada en donde se evidencia que en el predio se presenta una fuga interna que está afectando el consumo presentando desviación significativa, por lo tanto, la Empresa considera pertinente reliquidar el consumo de los periodos de **NOVIEMBRE de 2025** generando cobro por consumo por promedio de acuerdo al histórico de consumos, que es de **7 m³**. Se le recuerda al usuario que debe realizar las reparaciones pertinentes en el menor tiempo posible, la empresa generara los cobros por diferencia de lectura sin importar la presencia de la fuga interna, actuando en virtud a lo dispuesto en el **Artículo 146 de la ley 142 de 1994.**

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. 255588** por la Empresa, respecto al período de **NOVIEMBRE de 2025, será objeto de modificación**, por lo cual, **SE PROCEDE** a reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-98202** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-11	408	7	13	-2565	-4763	2198
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	408	0	0	0	-3	3
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	408	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	408	7	27	15540	59939	-44399
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-11	408	7	13	-1974	-3665	1692
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	408	7	27	20193	77888	-57695

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 PROCEDENTE el reclamo presentado por JORGE ALBEIRO SARMIENTO PALACIO identificado con C.C. No. 19290917 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 JORGE ALBEIRO SARMIENTO PALACIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 BIS # 22- 43 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: JORGE ALBEIRO SARMIENTO PALACIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 255588 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 21 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