

**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. 12070-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12070-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	INMORIOJA LTDA
Matrícula No	1912310
Dirección para Notificación	CL 86 # 56- 10 TORRE 3 B APTO 405SAN 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°. 12070-52.  
DEL 2 DE DICIEMBRE 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 1912310, UBICADO EN LA CL 86 # 56- 10 TORRE 3 B APTO 405 URBANIZACION VILLA DE LEYVA ETAPA I, 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 86 # 56- 10 TORRE 3 B APTO 405 URBANIZACION VILLA DE LEYVA ETAPA I, Barrio SAN JOAQUIN** identificado para la Empresa con la matrícula **1912310** tiene instalado el equipo de medida **1215MMCMX24387AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha del doce (12) 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 treinta (30) de octubre de

2024, atendida por el que recibio la visita, diligenciada por el contrarista 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. 1912310 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 doce (12) de septiembre de 2024. entregada en la porteria del Conjunto Villa de Leyva etapa I el día 21/09/2024.
2. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
3. Orden de trabajo N° 4618377 con visita de campo del 12/09/2024, y con la oposición del usuario

PEREIRA, 12/09/2024

Señor: INMORIOJA LTDA

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

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

Dirección: CL 86 # 56- 10 TORRE 3 B APTO 405 SAN JOAQUIN

Dirección de ayuda: URBANIZACION VILLA DE LEYVA ETAPA I

Matrícula: 1912310 Nro. Solicitud: 4618377 Diámetro: 1/2" Medidor: 1215MMCMX24387AA

Clase: C Lectura: 842

**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.

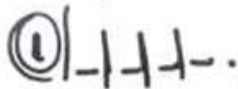
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo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

**servientrega**

NIT: 860.512.330-3 10276501308954180

Entrega sept. 2024

1263

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO CALCA NIT: 816002020 4618377  
ORIGEN: PEREIRA G. Postal: 660002184  
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORRE CAMBIO DE TECNOLOGIA

PARA: INMORIOJA LTDA  
DIR: CL 86 56 40 TR 3 B AP 405 VILLA DE LEYVA ID: 1912310  
FTAPA Zona: Sector  
Teléfono: C. Postal: 660006  
Proceso: Corte/Ciclo:  
Ciudad: PEREIRA RLDA

PRUEBA DE ENTREGA:

Recibe:

Ident:

Valor (\$): 785.00 Peso (Gr): 250.00 Fecha: 17/09/2024 Hora: 7:39:59 a.m. Gula: 10276501303  
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. 1912310 ubicado en CL 86 # 56- 10 TORRE 3 B APTO 405 URBANIZACION VILLA DE LEYVA ETAPA I, 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.aguasyaguas.com.co](http://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 2 DE DICIEMBRE 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. 12072-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12072-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	LILIANA SIERRA
Matrícula No	1404326
Dirección para Notificación	MZ 10 CS 1URBANIZACION MIRAFLORES

**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°. 12072-52.  
DEL 2 DE DICIEMBRE 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 1404326, UBICADO EN LA MZ 10 CS 1 , BARRIO URBANIZACION MIRAFLORES , 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 10 CS 1 , Barrio URBANIZACION MIRAFLORES** identificado para la Empresa con la matrícula **1404326** tiene instalado el equipo de medida **M1315MMCEL040678AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **del doce (12) 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 **veintiuno (21) de octubre 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. 1404326 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 **del doce (12) de septiembre de 2024.**
5. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
6. Orden de trabajo N° **4618008** con visita de campo del **veintiuno (21) de octubre de 2024**, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 12/09/2024

Señor: SIERRA \* LILIANA

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

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

Dirección: MZ 10 CS 1 URBANIZACION MIRAFLORES

Dirección de ayuda:

Matrícula: 1404326 Nro. Solicitud: 4618008 Diámetro: 1/2" Medidor: M1315MMCEL040678AA

Clase: C Lectura: 2707

**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 p 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 satisfacci cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cu 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 necesaria 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. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1 = 15.6 Lt/h, Q3 : Q1 = 8 l/h, Q3 = 2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita insta lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferencia estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su corres certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

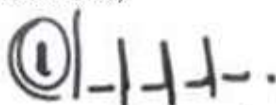
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral un aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Emp incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado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



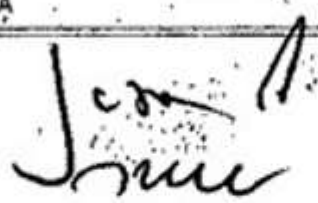
**Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta n**

Cordialmente,



**LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ**

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

			
NIT: 860.612.330-3		10276500934954180	
Entrega sept. 2024 894		<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> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: small;"> 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 1 2 </div>	
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLAS  ORIGEN: PEREIRA  DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORRE </div> <div> NIT: 816002020  C. Postal: 660002104  CÁMBIO DE TECNOLOGIA </div> <div> 4618008 </div> </div>			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> PARA: SIERRA LILIANA  DIR: MZ 10 CS 1 URB MIRAFLORES  Teléfono: 0  Proceso:  Ciudad: PEREIRA RLDA </div> <div> ID: 1404328  Zona:  C. Postal: 660005380  Corte/Ciclo: </div> <div> Sector </div> </div>			
PRUEBA DE ENTREGA:		<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;"> Recibe:    Ident: </div> <div style="flex: 1; border-left: 1px solid black; padding-left: 5px;"> <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 </div> </div>	
<div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: small;"> <div> Valor (\$): 765.00    Peso (Gr): 250.00    Fecha: 17/09/2024    Hora: 7:39:59a.m    Guía: 10276500934 </div> <div> DICE CONTENER: CARTAS    HORA DE ENTREGA </div> </div>			

### 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. 1404326 ubicado en MZ 10 CS 1 , Barrio URBANIZACION MIRAFLORES, 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](http://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 2 DE DICIEMBRE 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. 12067-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12067-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	EDA DISNALDA SANCHEZ ARRIETA
Matrícula No	977595
Dirección para Notificación	CR 15 # 4- 50 LC 204CAMBULOS

**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°. 12067-52.  
DEL 2 DE DICIEMBRE 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 977595, UBICADO EN LA CR 15 # 4- 50 LC 204 AV CIRC., 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 **CR 15 # 4- 50 LC 204 AV CIRC., Barrio CAMBULOS** identificado para la Empresa con la matrícula **977595** tiene instalado el equipo de medida **1215MMCMX24257AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha del **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 **dieciséis (16) 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. 977595 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 **once (11) de septiembre de 2024.**
8. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
9. Orden de trabajo N° **4613055** con visita de campo del **dieciséis (16) de enero de 2025**, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 11/09/2024

Señor: SANCHEZ ARRIETA EDA-DISNALDA  
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor  
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado  
Dirección: CR 15 # 4- 50 LC 204 CAMBULOS  
Dirección de ayuda: AV CIRC.  
Matrícula: 977595 Nro. Solicitud: 4613055 Diámetro: 1/2" Medidor: 1215MMCMX24257AA  
Clase: C Lectura: 522

**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 caml Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se p 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 cu 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 eficaces altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su es

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

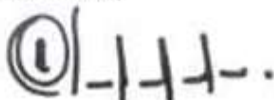
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral unc aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empi incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor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

**Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación:** si luego de recibir la comunicación respo 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 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 m**

Cordialmente,




**LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ**

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas



NIT: 860.512.330-3

Entrega  
sept. 2024  
77



10276499092954179

☐ 14  
☐ 15  
☐ 16  
☐ 17  
☐ 18  
☒ 19  
☐ 20  
☐ 21  
☐ 22  
☐ 23  
☐ 24  
☐ 25  
☐ 26  
☐ 27  
☐ 28

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAI NIT: 816002020 4613055  
 ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660002104  
 DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR CAMBIO DE TECNOLOGIA

PARA: SANCHEZ ARRIETA EDA DISNALDA .  
 DIR: CR 15 4 50 LC 204 A V CIRC CAMBULOS ID: 977565  
 Teléfono: 0 C. Postal: 660003121 Zona: 25 Sector 887  
 Proceso: Corte/Ciclo: BTD  
 Ciudad: PEREIRA RLDA

Recibe: EDIFICIO  
Molinos de Aragón

Ident: \_\_\_\_\_

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

Valor (\$): 765.00 Peso (Gr): 250.00 Fecha: 13/09/2024 Hora: 10:05:58a.m. Guía: 10276499092  
 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. 977595 ubicado en CR 15 # 4- 50 LC 204 AV CIRC., 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.aguasyaguas.com.co](http://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 2 DE DICIEMBRE 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. 12074-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12074-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	CARLOS HECTOR ZAPATA
Matrícula No	1473198
Dirección para Notificación	CR 49 # 69- 27 CS 139URBANIZACION BELLA SARDI

**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°. 12074-52.  
DEL 2 DE DICIEMBRE 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 1473198, UBICADO EN LA CR 49 # 69- 27 CS 139 , BARRIO URBANIZACION BELLA SARDI , 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 49 # 69- 27 CS 139 , Barrio URBANIZACION BELLA SARDI** identificado para la Empresa con la matrícula **1473198** tiene instalado el equipo de medida **P1115MMCCA20443AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **del doce (12) 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 **quince (15) de octubre 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. 1473198 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 doce (12) de septiembre de 2024.**
11. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
12. Orden de trabajo N° **4618014** con visita de campo del **quince (15) de octubre de 2024**, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 12/09/2024

Señor: ZAPATA VALENCIA CARLOS-HECTOR

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

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

Dirección: CR 49 # 69- 27 CS 139 URBANIZACION BELLA SARDI

Dirección de ayuda:

Matrícula: 1473198 Nro. Solicitud: 4618014 Diámetro: 1/2" Medidor: P1115MMCCA20443AA

Clase: C Lectura: 1271

**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 permiten 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 funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción del usuario, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el proveedor 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 por 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 funcionamiento de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para evitar 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. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1 = 15.6 Lt/h, Q3 = 2.5 m<sup>3</sup>/h, Q1 = 8 l/h, Q3 = 2.5 m<sup>3</sup>/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

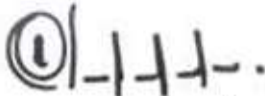
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa, incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El 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 en un 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 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 lo 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
10276500940954180

Entrega  
sep. 2024  
900

☐ 18
☐ 19
☐ 20
☐ 21
☐ 22
☐ 23
☐ 24
☒ 25
☐ 26
☐ 27
☐ 28
☐ 29
☐ 30
☐ 1
☐ 2

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAJ NIT: 816002020 4618014  
ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660002104  
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR CAMBIO DE TECNOLOGIA

PARA: ZAPATA VALENCIA CARLOS HECTOR  
DIR: CR 49 69 27 CS 139 URB BELLA SARDI ID: 1473198  
Teléfono: 0 C. Postal: 660005380 Zona: Sector  
Proceso: Corte/Ciclo:  
Ciudad: PEREIRA RLDA

PRUEBA DE ENTREGA:

Recibe:

Ident:

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

Valor (\$): 765,00 Peso (Gr): 250,00 Fecha: 17/09/2024 Hora: 7:39:59 a.m. Guía: 10276500940  
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 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. 1473198 ubicado en CR 49 # 69- 27 CS 139 , Barrio URBANIZACION BELLA SARDI, 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](http://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 2 DE DICIEMBRE 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. 12071-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12071-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA CRISTINA VALENCIA SEGURA
Matrícula No	1404375
Dirección para Notificación	MZ 10 CS 6URBANIZACION MIRAFLORES

**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°. 12071-52.  
DEL 2 DE DICIEMBRE 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 1404375, UBICADO EN LA MZ 10 CS 6 , BARRIO URBANIZACION MIRAFLORES , 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 10 CS 6 , Barrio URBANIZACION MIRAFLORES** identificado para la Empresa con la matrícula **1404375** tiene instalado el equipo de medida **M1315MMCEL038166AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **del doce (12) 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 **veintiuno (21) de octubre 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. 1404375 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 doce (12) de septiembre de 2024.**
14. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
15. Orden de trabajo N° **4618009** con visita de campo del **veintiuno (21) de octubre de 2024**, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 12/09/2024

Señor: VALENCIA SEGURA MARIA-CRISTINA

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

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

Dirección: MZ 10 CS 6 URBANIZACION MIRAFLORES

Dirección de ayuda:

Matrícula: 1404375 Nro. Solicitud: 4618009 Diámetro: 1/2" Medidor: M1315MMCEL038166AA

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 a 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 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 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 de agua. El usuario o suscriptor deberá poner 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 que las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el funcionamiento de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones en el uso de los instrumentos**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar el funcionamiento de los mismos.

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. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1 = 15.6 Lt/h, Q2 = 8 Lt/h, Q3 = 2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser de tipo estándar estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

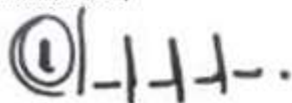
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral anterior, cuyo valor aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la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

**Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación:** si luego de recibir la comunicación dentro del período de 8 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2) así el predio se encuentre en cualquiera de las siguientes situaciones, 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



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

Cordialmente,



**LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ**

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

NIT: 860.512.330-J 10276500935954180

Entrega  
sept. 2024  
895

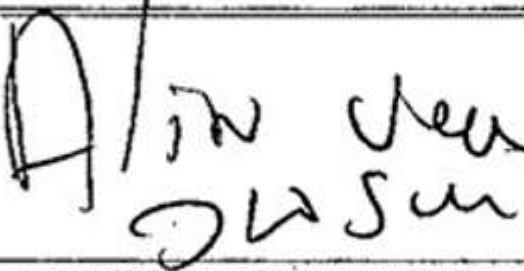
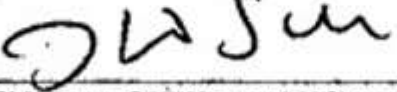
18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 1 2

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCALÍ NIT: 816002020 4618009  
ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660002104  
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR CAMBIO DE TECNOLOGIA

PARA: VALENCIA SEGURA MARIA CRISTINA  
DIR: MZ 10 CS 6 URB MIRAFLORES ID: 1404375  
Teléfono: 0 C. Postal: 660005380 Zona: Sector  
Proceso: Corte/Ciclo:  
Ciudad: PEREIRA RLDA

PRUEBA DE ENTREGA: DO CL 04/11/18

Recibe:   
Ident: 

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

Valor (\$): 765,00 Peso (Gr): 250,00 Fecha: 17/09/2024 Hora 7:39:59a.m. Guía: 10276500935  
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. 1404375 ubicado en MZ 10 CS 6 , Barrio URBANIZACION MIRAFLORES, 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](http://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.

#### **NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 2 DE DICIEMBRE 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. 12066-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12066-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ALBERTO GOMEZ ARBELAEZ
Matrícula No	977561
Dirección para Notificación	CR 15 # 4- 50 LC 201CAMBULOS

**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°. 12066-52.  
DEL 2 DE DICIEMBRE 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 977561, UBICADO EN LA CR 15 # 4- 50 LC 201 AV CIRC., 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 **CR 15 # 4- 50 LC 201 AV CIRC., Barrio CAMBULOS** identificado para la Empresa con la matrícula **977561** tiene instalado el equipo de medida **1115MMCCA18657AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha del **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 **dieciséis (16) 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. 977561 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 **once (11) de septiembre de 2024**
17. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
18. Orden de trabajo N° **4613054** con visita de campo del **dieciséis (16) de enero de 2025**, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 11/09/2024

Señor: GOMEZ ARBELAEZ ALBERTO

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

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

Dirección: CR 15 # 4- 50 LC 201 CAMBULOS

Dirección de ayuda: AV CIRC.

Matrícula: 977561 Nro. Solicitud: 4613054 Diámetro: 1/2" Medidor: 1115MMCCA18657AA

Clase: C Lectura: 263

**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 p

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 p**

**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 c

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

Q1 = 8 l/h, Q3 = 2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar

lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciada:

estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspor

certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor el

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 ('

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 (l

ocasiones), para garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.

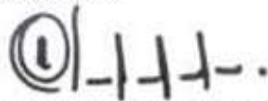
Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pe

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 misi**

Cordialmente,



**LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ**

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas




NIT: 860.512.330-3
10276499091954179

Entrega  
sept. 2024  
76

☐ 14
☐ 15
☐ 16
☐ 17
☐ 18
☒ 19
☐ 20
☐ 21
☐ 22
☐ 23
☐ 24
☐ 25
☐ 26
☐ 27
☐ 28

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAL NIT: 816002020 4613054  
ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 860002104  
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR CAMBIO DE TECNOLOGIA

DOCUMENTO  
PRUEBA DE ENTREGA

PARA: GOMEZ ARBELAEZ ALBERTO .  
DIR: CR 15 4 50 LC 201 A V CIRC CAMBULOS ID: 977561  
Teléfono: 0 C. Postal: 860003121 Zona: 25 Sector 887  
Proceso: Corte/Ciclo:  
Ciudad: PEREIRA RLDA

Recibe: **EDIFICIO**  
**Molinos de Aragón**  
Ident:

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

Valor (\$): 765,00 Peso (Gr): 250,00 Fecha: 13/09/2024 Hora: 05:58 Quitar: 10276499091  
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. 977561 ubicado en CR 15 # 4- 50 LC 201 AV CIRC., 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](http://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.

#### **NOTÍFQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 2 DE DICIEMBRE 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. 12068-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12068-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JIOVANNY MOSQUERA QUINTERO
Matrícula No	19543543
Dirección para Notificación	CR 20 # 3A - 51 TORRE 3 APTO 3073PINARES DE SAN MARTIN

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

**RESOLUCIÓN N°. 12068-52.  
DEL 2 DE DICIEMBRE 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 19543543, UBICADO EN LA CR 20 # 3A - 51 TORRE 3 APTO 3073 PINARES CAMPESTRE TORRE 3., BARRIO PINARES DE SAN MARTIN , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.**

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

**CONSIDERACIONES PREVIAS**

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que 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 **CR 20 # 3A - 51 TORRE 3 APTO 3073 PINARES CAMPESTRE TORRE 3., Barrio PINARES DE SAN MARTIN** identificado para la Empresa con la matrícula **19543543** tiene instalado el equipo de medida **P1315MMCEL40155AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **del 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 **veintidos (22) de**

noviembre 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. 19543543 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 once (11) de septiembre de 2024.
20. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
21. Orden de trabajo N° 4613688 con visita de campo del veintidos (22) de noviembre de 2024, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 11/09/2024

Señor: JIOVANNY MOSQUERA QUINTERO

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

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

Dirección: CR 20 # 3A - 51 TORRE 3 APTO 3073 PINARES DE SAN MARTIN

Dirección de ayuda: PINARES CAMPESTRE TORRE 3.

Matrícula: 19543543 Nro. Solicitud: 4613688 Diámetro: 1/2" Medidor: P1315MMCEL40155AA

Clase: C Lectura: 1086

**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 permiten hacer 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 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 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 la tecnología 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 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 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 = 8 Lt/h, Q3 = 2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalación y lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

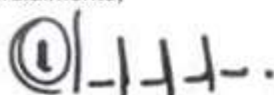
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno, cuyo costo aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura.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

**Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación:** si luego de recibir la comunicación respectiva en un período de 8 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2) así el predio se encuentre solo en algunas 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 que lo entregue al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta medida.**



Cordialmente,



**LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ**

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas



NIT: 860.512.330-3
10276499725954179

Entrega  
sept. 2024  
710

☐ 14
☐ 15
☐ 16
☐ 17
☐ 18
☒ 19
☐ 20
☐ 21
☐ 22
☐ 23
☐ 24
☐ 25
☐ 26
☐ 27
☐ 28

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAI NIT: 816002020 4613688  
ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660002104  
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR CAMBIO DE TECNOLOGIA

PARA: GIOVANNY MOSQUERA QUINTERO  
DIR: CR 20 3A 51 TR 3 AP 3073 PINARES  
CAMPETRE  
Teléfono: 0  
Proceso:  
Ciudad: PEREIRA RLDA

ID: 1954153  
Zona: 25 Sector: 887  
C. Postal: 660003011  
Recibo sin verificar contenido  
PORTERIA

Recibe:  
  
  
Ident:

Nombre:  
  
Fecha:

Tel: ☒ Entregado 22  
☐ Desconocido  
☐ Dir. Errada  
☐ No Reside  
☐ No Reclamado  
☐ Rehusado  
☐ Otros

Valor (\$): 765,00 Peso (Gr): 250,00 Fecha: 13/09/2024 Hora: 10:05:58 a.m. Guía: 10276499725  
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. 19543543 ubicado en CR 20 # 3A - 51 TORRE 3 APTO 3073 PINARES CAMPESTRE TORRE 3., Barrio PINARES DE SAN MARTIN, 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](http://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 2 DE DICIEMBRE 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. 12073-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12073-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA NUBIA GIRALDO
Matrícula No	1192186
Dirección para Notificación	MZ 39 CS 9SAMARIA I

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

**RESOLUCIÓN N°. 12073-52.  
DEL 2 DE DICIEMBRE 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 1192186, UBICADO EN LA MZ 39 CS 9 , BARRIO SAMARIA I , 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 39 CS 9 , Barrio SAMARIA I** identificado para la Empresa con la matrícula **1192186** tiene instalado el equipo de medida **AP1315MMCAF31637AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **del doce (12) 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 **quince (15) de octubre 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. 1192186 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 doce (12) de septiembre de 2024**
23. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
24. Orden de trabajo N° **4617198** con visita de campo del **quince (15) de octubre de 2024**, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 12/09/2024

Señor: GIRALDO CASTANO MARIA-NUBIA

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

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

Dirección: MZ 39 CS 9 SAMARIA I

Dirección de ayuda:

Matrícula: 1192186 Nro. Solicitud: 4617198 Diámetro: 1/2" Medidor: AP1315MMCAF31637AA

Clase: C Lectura: 1693

**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 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 la tecnología 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 la reposición de 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, que 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 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, Q1 = 8 l/h, Q3 = 2.5 m³/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar para lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas para estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

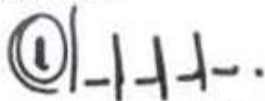
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) con un valor aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la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

**Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación:** si luego de recibir la comunicación respectiva en un período de 8 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2) así el predio se encuentre solo (fue en algunas 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 lo 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
10276500127954180


Entrega  
sept. 2024  
87

☐ 18
☐ 19
☐ 20
☒ 21
☐ 22
☐ 23
☐ 24
☐ 25
☐ 26
☐ 27
☐ 28
☐ 29
☐ 30
☐ 1
☐ 2

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAI NIT: 816002020 4617198  
ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660002104  
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR CAMBIO DE TECNOLOGIA

PARA: GIRALDO CASTANO MARIA NUBIA .  
DIR: MZ 39 CS 9 SAMARIA I ID: 1192186  
Teléfono: 0 C. Postal: 660004540 Zona: Sector  
Proceso: Corte/Ciclo:  
Ciudad: PEREIRA RLDA

PRUEBA DE ENTREGA:

Recibe:  
  
Ident:

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

Valor (\$): 765,00 Peso (Gr): 250,00 Fecha: 17/09/2024 Hora 7:39:59a.m. Gula: 10276500127  
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 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. 1192186 ubicado en MZ 39 CS 9 , Barrio SAMARIA I, 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](http://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 2 DE DICIEMBRE 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. 12069-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12069-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	LUZ MILA GIRALDO PUERTA
Matrícula No	691394
Dirección para Notificación	MZ 1 BLQ 1 APTO 502CIUDAD PEREIRA

**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°. 12069-52.  
DEL 2 DE DICIEMBRE 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 691394, UBICADO EN LA MZ 1 BLQ 1 APTO 502 , BARRIO CIUDAD PEREIRA , 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 1 BLQ 1 APTO 502 , Barrio CIUDAD PEREIRA** identificado para la Empresa con la matrícula **691394** tiene instalado el equipo de medida **M1315MMCEL039692AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **del 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 **veintidos (22) de noviembre de 2024**, atendida por el **que recibió la visita**, diligenciada por el **contrarista 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. 691394 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 once (11) de septiembre de 2024.**
26. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
27. Orden de trabajo N° **4613601** ejecutada en predio el día **veintidos (22) de noviembre de 2024**, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 11/09/2024

Señor: GIRALDO PUERTA LUZ-MILA

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

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

Dirección: MZ 1 BLQ 1 APTO 502 CIUDAD PEREIRA

Dirección de ayuda:

Matrícula: 691394 Nro. Solicitud: 4613601 Diámetro: 1/2" Medidor: M1315MMCEL039692AA

Clase: C Lectura: 1021

**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 de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite exponer 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 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 usuario o suscriptor 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 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, Q1 = 8 l/h, Q3 = 2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar poste de lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por el usuario. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

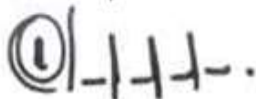
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) con un costo aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este incluye gastos de instalación y podrá financiarlo 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 ver el 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 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 el 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		10276499638954179	
Entrega sept. 2024 623		<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 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>	
DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARAL NIT: 816002020 4613601 ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 060002104 DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR CAMBIO DE TECNOLOGIA			
PARA: GIRALDO PUERTA LUZ MILA DIR: MZ 1 BLQ 1 AP 502 CIUDAD PEREIRA		ID: 691394 Zona: 25 Sector 887	
Teléfono: 0 Proceso: Ciudad: PEREIRA RLOA		C. Postal: 060005	
<b>Unidad Residencial</b> <b>Ciudad Pereira PH</b>			
Recibe: Nit 800.074.364-5 Tel 310 500 7306		<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: <i>[Signature]</i>			
Valor (\$): 765.00 Peso (Gr): 250.00 Fecha: 13/09/2024 Hora: 10:05:58 a.m. Guía: 10276499638			
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. 691394 ubicado en MZ 1 BLQ 1 APTO 502 , Barrio CIUDAD PEREIRA, 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](http://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 2 DE DICIEMBRE 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. 12091-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12091-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ESPERANZA MUÑOZ LOPEZ
Matrícula No	340752
Dirección para Notificación	CL 40 B # 8 B- 46VENECIA-CENTRO

**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. 5684779

### RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 18 DE NOVIEMBRE DE 2025, el señor(a) ESPERANZA MUÑOZ LOPEZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2025-8,2025-9,2025-10,2025-11, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 1 DE DICIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por No hay nadie, y en tal revisión se detectó que el medidor 1215MMCMX21794AA que pertenece al predio con matricula No 340752, tenía una lectura acumulada de 1736 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 2025-8,2025-9,2025-10,2025-11 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.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-159014** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 340752.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
3010	2025-8	414	0	0	-5	0	-5
1095	2025-9	414	0	12	0	-3383	3383
1090	2025-9	414	0	12	0	-4396	4396
2501	2025-9	414	0	12	0	34617	-34617
2500	2025-10	414	0	13	0	28860	-28860
1090	2025-8	414	0	11	0	-3913	3913
1095	2025-10	414	0	13	0	-3665	3665
3010	2025-10	414	0	0	-4	0	-4
1090	2025-10	414	0	13	0	-4763	4763
2500	2025-8	414	0	11	0	23703	-23703
3010	2025-8	414	0	0	-1	0	-1
3007	2025-9	414	0	0	-4	-1	-4
1095	2025-8	414	0	11	0	-3010	3010
2501	2025-8	414	0	11	0	30810	-30810

2500	2025-9	414	0	12	0	26640	-26640
2501	2025-10	414	0	13	0	37501	-37501

Atentamente,



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

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

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



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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12079-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12079-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	CESAR AUGUSTO GALLEGO
Matrícula No	201319
Dirección para Notificación	CL 24 BIS # 1 B- 38SAN JORGE

**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. 5684767

### RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 18 DE NOVIEMBRE DE 2025, el señor(a) CESAR AUGUSTO GALLEGO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-11, 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 26 DE NOVIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por Cesar Augusto Sanchez, y en tal revisión se detectó que el medidor P1915MMRAL116720AA que pertenece al predio con matrícula No 201319, tenía una lectura acumulada de 394 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 2025-11 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.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-26740** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 201319.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2025-11	414	0	6	0	13320	-13320
1090	2025-11	414	0	6	0	-2198	2198
1095	2025-11	414	0	6	0	-1692	1692
3007	2025-11	414	0	0	-4	-3	-2
2501	2025-11	414	0	6	0	17308	-17308

Atentamente,



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

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

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12103-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12103-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	PEDRO HERNANDEZ
Matrícula No	19618823
Dirección para Notificación	CR 13 # 23 A - 57 PS 1 BDG 1CENTENARIO

**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. 5699413

### RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 19 DE NOVIEMBRE DE 2025, el señor(a) PEDRO HERNANDEZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-11, 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 28 DE NOVIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por Andrés Perez, y en tal revisión se detectó que el medidor P1815MMREL111224AA que pertenece al predio con matrícula No 19618823, tenía una lectura acumulada de 37 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 2025-11 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.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-30630** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 19618823.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2025-11	414	0	6	0	13320	-13320
2501	2025-11	414	0	6	0	17308	-17308
3010	2025-11	414	0	0	-3	-1	-2

Atentamente,



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

Proyectó: **puatcliente2560**

Revisó: **learagon**

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





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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12119-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12119-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	LUZ MERY OSSA CHAVERRA
Matrícula No	1613447
Dirección para Notificación	MZ 13 CS 18PROYECTO DE VIVIENDA TOKIO

**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. 5699465

### RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 21 DE NOVIEMBRE DE 2025, el señor(a) LUZ MERY OSSA CHAVERRA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-11, 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 26 DE NOVIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P1215MMCMX29634AA que pertenece al predio con matricula No 1613447, tenía una lectura acumulada de 2244 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 2025-11 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.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-7865** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 1613447.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1095	2025-11	414	0	5	0	-7681	7681
2501	2025-11	414	0	5	0	14424	-14424
1090	2025-11	414	0	5	0	-9981	9981
3010	2025-11	414	0	0	-4	0	-4
2500	2025-11	414	0	5	0	11100	-11100

Atentamente,



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

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

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12132-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12132-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	GLORIA MEJIA
Matrícula No	788422
Dirección para Notificación	MZ 22 CS 14CIUDAD 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

Visita No. 5701310

### RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 25 DE NOVIEMBRE DE 2025, la señora GLORIA MEJIA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-11, 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 1 DE DICIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P1415MMRSA49353AA que pertenece al predio con matrícula No 788422, tenía una lectura acumulada de 889, 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 2025-11 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.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-12571** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 788422.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1095	2025-11	414	0	4	0	-3410	3410
2108	2025-11	414	0	0	0	-3	2
1090	2025-11	414	0	4	0	-4431	4431
67	2025-11	414	0	0	0	-4	4
2501	2025-11	414	0	4	0	11539	-11539
2500	2025-11	414	0	4	0	8880	-8880

Atentamente,



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

Proyectó: **graguirre**

Revisó: **learagon**

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



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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12146-52 de 3 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12146-52</b>
Fecha Resolución	3 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA CRISTINA VANEGAS
Matrícula No	328112
Dirección para Notificación	BLQ 31 APTO 1SECTOR 1 DE FEBRERO

**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 27 DE NOVIEMBRE DE 2025, la señora MARIA CRISTINA VANEGAS, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-11, 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 2 DE DICIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P1515MMRSA62484AA que pertenece al predio con matrícula No 328112, tenía una lectura acumulada de 695 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 2025-11 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. **328112**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Noviembre</b>	695 m3	695 m3	0 m3	8 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. P1515MMRSA62484AA, el cual registra una lectura acumulada de 695 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 "**MEDIDOR FRENADO**", razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **8 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** a el 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. **328112**, por la Empresa, respecto al periodo de **noviembre de 2025**, serán objeto de **modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de este Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-40838** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con

matricula 328112.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
3010	2025-11	486	0	0	-3	-1	-2
2501	2025-11	486	0	8	0	23078	-23078
2500	2025-11	486	0	8	0	17760	-17760
2108	2025-11	486	0	0	0	-2	2

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. 12154-52 de 3 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12154-52</b>
Fecha Resolución	3 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	LUZ ANGELICA CUARTAS
Matrícula No	328609
Dirección para Notificación	CR 9 # 30- 21LA VICTORIA

**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 28 DE NOVIEMBRE DE 2025, la señora LUZ ANGELICA CUARTAS, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2025-9,2025-7,2025-10,2025-11, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo 2025-9,2025-7,2025-10,2025-11.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 2 DE DICIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por Luz Angélica Cuartas, y en tal revisión se detectó que el medidor P1715MMRSA103549AA que pertenece al predio con matrícula No. 328609, tenía una lectura acumulada de 485 m<sup>3</sup>, 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) 2025-9,2025-7,2025-10,2025-11 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. **328609**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Noviembre</b>	485 m <sup>3</sup>	485 m <sup>3</sup>	0 m <sup>3</sup>	4 m <sup>3</sup>	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Octubre</b>	485 m <sup>3</sup>	485 m <sup>3</sup>	0 m <sup>3</sup>	4 m <sup>3</sup>	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Septiembre</b>	485 m <sup>3</sup>	480 m <sup>3</sup>	5 m <sup>3</sup>	5 m <sup>3</sup>	Cobro por diferencia. (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Agosto</b>	480 m <sup>3</sup>	480 m <sup>3</sup>	0 m <sup>3</sup>	0 m <sup>3</sup>	Cobro por diferencia. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. P1715MMRSA103549AA, el cual registra una lectura acumulada de 485 m<sup>3</sup>.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **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 **29 m<sup>3</sup>, 20 m<sup>3</sup> y 43 m<sup>3</sup>**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **octubre y noviembre de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio está abandonado, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo

**mencionado** al consumo por diferencia de lectura.

Respecto del periodo de agosto y septiembre de 2025, se factura por diferencia de lectura, por ende, se confirma el 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. **328609**, por la Empresa, respecto al período de **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 **-66366** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 328609.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2025-9	414	0	5	0	11100	-11100
2501	2025-9	414	0	5	0	14424	-14424
2500	2025-10	414	0	4	0	8880	-8880
2500	2025-11	414	0	4	0	8880	-8880
2501	2025-11	414	0	4	0	11539	-11539
2501	2025-10	414	0	4	0	11539	-11539
3010	2025-9	414	0	0	-3	0	-3
3010	2025-10	414	0	0	-3	-2	-1
3010	2025-11	414	0	0	-3	-2	-1

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. 23172-52 de 3 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Recurso No</b>	<b>23172-52</b>
Fecha Resolución Recurso	3 DE DICIEMBRE DE 2025
RECLAMO	274677 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	LUIS ALEJANDRO PARRA VANEGAS
Identificación del Peticionario	1088334116
Matrícula No.	19591143
Dirección para Notificación	CALLE 30 # 36 B - 10 TORRE 1 APTO 303 VILLA VERDE VILLA VERDE

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. 23172-52

DE: 3 DE DICIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23172 DE 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 274677 DE 4 DE NOVIEMBRE DE 2025

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

### CONSIDERANDO:

Que el señor LUIS ALEJANDRO PARRA VANEGAS, identificado con cédula de ciudadanía No. 1088334116 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 274677-52 de 7 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. 19591143 Ciclo 9, ubicada en la dirección CALLE 30 # 36 B - 10 TORRE 1 APTO 303 BALCONES DE VILLA VERDE, Barrio VILLA VERDE en los periodos facturados 2025-9,2025-10.

Que el recurrente por escrito presentado el día 12 DE NOVIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando EL CONSUMO DE METROS CUBICOS SE DUPLICÓ DESPUES DEL CAMBIO DE MEDIDOR DEL APARTAMENTO, NOS GUSTARIA SOLICITAR LA VISITA DE UN TECNICO YA QUE NO NOS PARECE LOGICO QUE DE UN MOMENTO A OTRO LA LECTURA DE METROS CUBICOS SE HAYA DUPLICADO SIN RAZON APARENTE:

Porque La visita no se realizó de manera programada y la sustentación del consumo no tiene lógica, solo vivimos 2 adultos.  
Sustento este Recurso en las siguientes razones: Y evidentemente no permanecemos no se puede identificar la razón del consumo ni el aparente daño que a propósito se presenta después del cambio del medidor.  
Anexo los siguientes documentos Solicito que me llamen a los siguientes números para agendar la visita. 3165302601 - 3173832304

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación a través de la Resolución 274677-52, en la cual se le informó lo siguiente:

*En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día 06 de Noviembre de 2025, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ "Se llama al teléfono*

***del usuario, el cual manifiesta, que se encuentra laborando, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y este registra. Equipo de medida H25VA203386 lectura actual 47 m<sup>3</sup>". En el predio no fue posible revisar las instalaciones hidráulicas, se desvirtúa error del lector.***

*Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar el 100% 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 contar con la disposición de tiempo necesario para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble. Se le recomienda revisar las instalaciones hidráulicas del predio como lo son llaves terminales, unidades sanitarias con el fin de descartar una fuga externa.*

*Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo de Octubre de 2025, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario." En el periodo de Octubre el medidor avanzó de 19 m<sup>3</sup> a 36 m<sup>3</sup> arrojando una diferencia de 17 m<sup>3</sup>, los cuales se facturaron en su totalidad.*

*El consumo se liquida con base en el registro fehaciente del medidor y no por el nivel de ocupamiento, pues cualquier escape visible que se presente dentro del inmueble debe ser asumido por el propietario.*

*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. **19591143** por la Empresa, respecto al periodo de **Octubre de 2025, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, 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.***

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 recurso, se efectuó visita técnica el día 29 de Noviembre 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 en buen estado registraba una lectura acumulada de 51 m<sup>3</sup>, se evidenció que en dos unidades sanitarias existe fuga perceptible, una con fuga por rebose y otro sanitario con fuga por agua stop.

Se determina que el incremento en el consumo se debe a la falla que se está presentando en el sanitario por agua stop y rebose, se le recomienda realizar el cambio de accesorios sanitarios así evitar incrementos en sus próximas facturaciones.

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

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2025, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 16 y 17 m<sup>3</sup>.

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 consumo del período de facturación de SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2025, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 4 m3.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2025 a 4 m3**, **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 les recomienda urgente cambiar los aguastop de los sanitarios, y verificar el estado de las bombas de los sanitarios, también pueden regular el nivel del agua de estos tanques para que puedan hacer uso racional del agua. el consumo se normalizara cuando solucionen el escape de agua, la Empresa no reliquidará más consumo por fuga externa.

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 .

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.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-202520** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	470	4	17	8880	37739	-28860
AJUSTE A LA DECENA	2025-9	470	0	0	0	-5	5
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	470	4	17	11539	49040	-37501
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	470	4	16	8880	35520	-26640
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-9	470	4	16	5212	20850	-15637
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-9	470	4	16	6773	27093	-20320
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	470	4	16	11539	46156	-34617
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-10	470	0	0	0	-4	4
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-10	470	4	17	5212	22153	-16941
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-10	470	4	17	6773	28787	-22013

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.*

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.”*

*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.

#### **CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD**

El Acta de visita es uno de los medios de prueba para demostrar la existencia o no de las irregularidades en la medición del consumo, razón por la cual es importante que en el acta se deje constancia del estado del medidor y su funcionamiento, características generales de la conexión, nomenclatura del inmueble, clase de uso o destinación del predio, número de habitantes, y estado de las instalaciones internas.

Es importante además, que en el acta de visita se dejen consignados todos los comentarios y observaciones que a bien considere pertinente manifestar el usuario, y todos los datos que se dejen consignados deben ser claros y legibles, sin enmendaduras o tachaduras que afecten la integridad del documento.

Conforme al numeral 4.2 de la Circular Interna SSPD No. 006 del 02 de mayo de 2007, el prestador incurre en violación al debido proceso en caso de cobrar el consumo a pesar de haberse identificado una desviación significativa y no haber efectuado la investigación previa, lo cual dará lugar a que pierda lo cobrado por encima del promedio del usuario”

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 LUIS ALEJANDRO PARRA VANEGAS en contra de la Resolución No. 274677-52 de 7 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. 19591143 la suma de -202520.** 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 señor LUIS ALEJANDRO PARRA VANEGAS , 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 3 DE DICIEMBRE DE 2025



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

Proyectó: fncardona  
Revisó: learagon

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



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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 274919-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>274919-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARINA PRECIOSA RODRIGUEZ ARREOLA
Matrícula No	19634962
Dirección para Notificación	CR 9 # 6 - 78 PS 2 ZN 1VILLAVICENCIO

**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. 274919-52

DE: 2 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274919 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:

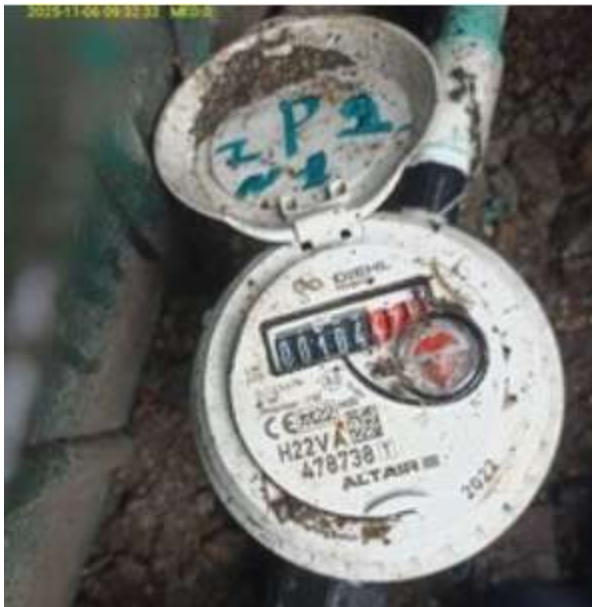
Que en fecha 19 DE NOVIEMBRE DE 2025 la señora MARINA PRECIOSA RODRIGUEZ ARREOLA identificado con C.C. No. 64726150, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 274919 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19634962 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 9 # 6 - 78 PS 2 ZN 1 , Barrio VILLAVICENCIO 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 24 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° el cual registra una lectura acumulada de **106 m3**. ***Se llama al teléfono de la usuaria, la cual manifiesta que se encuentra laborando, se visita predio y se observa en terreno que se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Es necesario aclarar que, para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas y verificar la correspondencia de los predios con los medidores, 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.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó 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 equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **3 m<sup>3</sup>**, en el periodo de Noviembre avanzó de **101 m<sup>3</sup>** a **104 m<sup>3</sup>**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida registrado y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en el periodo reclamado, así:



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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la **ley 142 de 1994**, este Departamento considera que el consumos facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **NOVIEMBRE de 2025, ES CORRECTO** y **NO** será reliquidado, ni 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 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 MARINA PRECIOSA RODRIGUEZ ARREOLA identificado con C.C. No. 64726150 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARINA PRECIOSA RODRIGUEZ ARREOLA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 6 - 78 PS 2 ZN 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARINA PRECIOSA RODRIGUEZ ARREOLA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19634962 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 2 DE DICIEMBRE 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. 275029-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275029-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	BEATRIZ GIRALDO GIRALDO
Matrícula No	1899996
Dirección para Notificación	CR 11 # 33 BIS - 16 LC 1EL PORVENIR

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5701534

## Resolución No. 275029-52

DE: 2 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275029 de 24 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 24 DE NOVIEMBRE DE 2025 la señora BEATRIZ GIRALDO GIRALDO identificada con C.C. No. 24661206, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275029 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1899996 Ciclo: 4 ubicada en: CR 11 # 33 BIS - 16 LC 1 , Barrio EL PORVENIR 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)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **28 de Noviembre de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO **“Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, trabaja una persona, bajo consumo. Equipo de medida 1215MMCMX21858AA lectura actual 760 m3”**.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en el periodo de **Noviembre de 2025** el lector reportó la lectura de 759 m3 con la novedad de REVISAR MEDIDOR por lo tanto, el sistema le facturó consumo promedio de 16 m3 más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita técnica en donde el equipo de medida registra una lectura acumulada de 760 m3 equipo de medida en buen estado, predio con bajo consumo, razón por la cual la Empresa considera procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo de **Noviembre de 2025 a 1 m3**, consumo por diferencia de lectura, se confirma el cobro de los cargos fijos. Se comisiona al grupo de facturación para que facture consumo por diferencia de lectura.

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. **1899996** 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”.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-121522** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-11	486	1	16	1693	27093	-25400



CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	486	1	16	2220	35520	-33300
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	486	0	0	-5	0	-5
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	486	1	16	2885	46156	-43271
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-11	486	1	16	1303	20850	-19547

## 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 BEATRIZ GIRALDO GIRALDO identificado con C.C. No. 24661206 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) BEATRIZ GIRALDO GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 33 BIS - 16 LC 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: BEATRIZ GIRALDO GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1899996 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 2 DE DICIEMBRE DE 2025

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: fncardona  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275003-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275003-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JHON JAIRÓ MOSQUERA BETANCUR
Matrícula No	1287523
Dirección para Notificación	MZ 29 CS 16 PS 2SEC A CIUDELA DEL CAFE

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, 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. 275003-52

DE: 2 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275003 de 24 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 24 DE NOVIEMBRE DE 2025 el señor JHON JAIRO MOSQUERA BETANCUR identificado con C.C. No. 10112584, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275003 consistente en: CLASE DE USO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1287523 Ciclo: 6 ubicada en: MZ 29 CS 16 PS 2 , Barrio SEC A CIUDELA DEL CAFE 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 1 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Yina Granada como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H23VA850206 el cual registra una lectura acumulada de **374 m3. Este PREDIO es una vivienda no hay actividad comercial, viven cuatro personas anexo fotos, instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, anexo foto del medidor y la lectura actual.** Siendo así, se hace evidente la inconsistencia presentada al clasificar el predio bajo la clase de uso “comercial” ya que el bien cuenta con destinación totalmente residencial.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que la clase de uso registrado para la matrícula **No.1287523** por la Empresa, cambia dada la clase de uso actual del predio y por petición del usuario, por lo cual, se procederá a corregir la clase de uso del bien de **Comercial a Residencial** mediante OT 5711087 del 2 de Diciembre de 2025 realizada por el Departamento de Servicio al Cliente, de acuerdo a lo evidenciado en la visita técnica, adicional a ello, los valores facturados según lo evidencia nuestro sistema de información comercial, se incrementaron por la inconsistencia presentada, por lo tanto, los valores facturados en el Periodo de **NOVIEMBRE de 2025 NO SON CORRECTOS**, por parte de este Departamento se encuentra **PROCEDENTE** el reclamo del Señor JHON JAIRO MOSQUERA BETANCUR, por lo cual, se harán los ajustes necesarios en el Sistema de Información para lo facturado al predio, actuando de conformidad con **la Ley 142 de 1994**. Quedando la información registrada para el predio, así:

Nombre Predio	MOSQUERA BETANCUR JHON-JAIRO	Dirección	MZ 29 CS 16 PS 2	Num Medidor	H23VA850206	Estado	ACTIVO
Nit Predio		Cédula Predio		Consecutivo	149850	Predio	
E-Mail		Dirección Ayuda		Clase Uso	RESID-EST 2	Telefono	
Barrio	SEC A CIUDELA DEL CAFE - DEL CAFÉ	Ciclo	CICLOS 6	Ruta	RUTA 6	Tipo predio	URBANO
Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Sector Hidráulico	2.31-BOMBEROS - SECTOR B - MALAGA	Estrato	Estrato 2	Mínimo vital	<input type="checkbox"/>
				Num. Anterior	0	Info. adicional	

Cabe anotar que, dicha modificación será aplicable únicamente a partir del periodo en que el usuario realiza la solicitud. La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-106343** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	406	0	0	0	-4	4
NC CONTRIB C.F.ALCANTA	2025-11	406	0	0	0	3154	-3154
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	406	0	0	-3	-4	1
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2025-11	406	0	0	-3846	0	-3846
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-11	406	13	0	-11082	0	-11082
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-11	406	0	22	0	28669	-28669
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2025-11	406	0	0	-2063	0	-2063
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-11	406	13	0	-14401	0	-14401
NC CONTRIB C.F.ACUE	2025-11	406	0	0	0	5880	-5880
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-11	406	0	22	0	37253	-37253

## FUNDAMENTOS LEGALES

Establece la Resolución 151 del 2001 de la CRA, en el Capítulo 4º Régimen tarifario, en el artículo 2.4.1.2: Facturación a pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a las viviendas:

*Para efectos de facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado, se considerará como residenciales a los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a las viviendas con una acometida de conexión de acueducto no superior a media (1/2").*

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:

**40. Servicio Comercial:** *es aquel que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio. (Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, Art. 1.)*

**41. Servicio Residencial.** *es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas." (Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).*

**42. Servicio especial.** *Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio.*

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

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

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

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

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

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

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

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por JHON JAIRO MOSQUERA BETANCUR identificado con C.C. No. 10112584 por concepto de CLASE DE USO INCORRECTO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor JHON JAIRO MOSQUERA BETANCUR enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 29 CS 16 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: JHON JAIRO MOSQUERA BETANCUR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1287523 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 2 DE DICIEMBRE 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. 275019-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275019-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	LUZ MARY ROJAS
Matrícula No	304279
Dirección para Notificación	CL 33 # 7 B- 18SECTOR 1 DE FEBRERO

**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. 275019-52**

DE: 2 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275019 de 24 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 24 DE NOVIEMBRE DE 2025 la señora LUZ MARY ROJAS identificado con C.C. No. 24943444, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 275019 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 304279 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 33 # 7 B- 18 , Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO 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 2 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora LUZ MARY ROJAS 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° M1315MMCEL039664AA el cual registra una lectura acumulada de 2221 m3. "Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual predio permanece solo".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **304279**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Noviembre</b>	608 m3	607 m3	1 m3	6 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. M1315MMCEL039664AA, el cual registra una lectura acumulada de 2221 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 "**MEDIDOR FRENADO**", razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **6 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **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** a el consumo por diferencia de lectura de 1 m3.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **304279**, por la Empresa, respecto al período de **noviembre de 2025, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de este Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-25520** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	486	1	6	2220	13320	-11100
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	486	1	6	2885	17308	-14424
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	486	0	0	0	-4	4

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

*disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.*

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

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por LUZ MARY ROJAS identificado con C.C. No. 24943444 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) LUZ MARY ROJAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 33 # 7 B- 18 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: LUZ MARY ROJAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 304279 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 2 DE DICIEMBRE 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. 275057-52 de 3 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275057-52</b>
Fecha Resolución	3 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA AIDE HOLGUIN ALZATE
Matrícula No	411975
Dirección para Notificación	MZ 25 LT 16JARDIN I

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

**Resolución No. 275057-52**

DE: 3 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275057 de 25 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 25 DE NOVIEMBRE DE 2025 la señora MARIA AIDE HOLGUIN ALZATE identificado con C.C. No. 42057046, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275057 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 411975 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ 25 LT 16 , Barrio JARDIN I 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 1 DE DICIEMBRE DE 2025 realizada por FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA81400AA el cual registra una lectura acumulada de 2111 m3. Se llama al teléfono de la usuaria, la cual no contesta, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y, este registra”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **411975**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	2093 m3	2052 m3	41 m3	41 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 **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, el medidor presentó una diferencia de **41 m3, avanzó de (2052 m3 a 2093 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

El grupo de previa a la facturación envió a visita de terreno con el fin de investigar la causa del aumento y se dejó como observación en el acta de visita, “Se toma lectura del medidor no dejan ingresar a revisar baños la señora dice que había una fuga en un baño y que ya fue reparada”,



por lo anterior, el usuario debe verificar que no existan fugas externas que le sigan perjudicando el consumo, ya que la visita de terreno no fue atendida, si se descarta la existencia de fuga externa se le recomienda contratar el servicio de geófono.

pero se evidencio que el equipo de medida sigue registrando consumo con la llave cerrada, por lo tanto, de requerirlo se le sugiere solicitar el servicio de geófono, pero la empresa por el momento no está prestando este servicio, puede remitirse a un servicio particular, lo que le permitirá identificar el punto exacto de la fuga si la tuviera, para que proceda a su reparación, evitando con ello, se generen consumos adicionales por dicha situación, se debe presentar el informe a la empresa de la revisión particular.

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 **NOVIEMBRE DE 2025, ES CORRECTO** y no será objeto de modificación por parte de este departamento, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

## **FUNDAMENTOS LEGALES**

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

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

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

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

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

*continuidad y con eficiencia."*

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIA AIDE HOLGUIN ALZATE identificado con C.C. No. 42057046 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA AIDE HOLGUIN ALZATE enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 25 LT 16 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA AIDE HOLGUIN ALZATE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 411975 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 3 DE DICIEMBRE 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. 275039-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275039-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	RICARDO ANTONIO VELASQUEZ LOPEZ
Matrícula No	320374
Dirección para Notificación	CR 6 # 37- 71SECTOR 1 DE FEBRERO

**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. 275039-52

DE: 2 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275039 de 25 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 25 DE NOVIEMBRE DE 2025 el señor RICARDO ANTONIO VELASQUEZ LOPEZ identificado con C.C. No. 10078531, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275039 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 320374 Ciclo: 3 ubicada en: CR 6 # 37- 71 , Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO 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 2 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA99223AA el cual registra una lectura acumulada de **52 m<sup>3</sup>**. **PREDIO DESOCUPADO abandonado, llave de paso cerrada, anexo fotos del medidor y la lectura actual, medidor avanza al abrir la llave de paso.**

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que durante el periodo de NOVIEMBRE de 2025 no se presentó diferencia de lectura del medidor, frente al periodo anterior (**52 m<sup>3</sup>**) pero el lector reportó en el sistema la novedad de medidor frenado, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **4 m<sup>3</sup>**, más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta la visita técnica podemos concluir que efectivamente la Empresa efectuó un cobro indebido durante el periodo de **Noviembre de 2025**, razón por la cual se procede a reliquidar el consumo facturado, pues el usuario únicamente debe cancelar el valor de los cargos fijos, dando cumplimiento al artículo 90 numeral 2° de la Ley 142 de 1994.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-20422** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	421	0	4	0	11539	-11539
AJUSTE A LA	2025-11	421	0	0	-3	0	-3

DECENA ALCANTARILLADO							
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	421	0	4	0	8880	-8880

***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 RICARDO ANTONIO VELASQUEZ LOPEZ identificado con C.C. No. 10078531 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 RICARDO ANTONIO VELASQUEZ LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 # 37- 71 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: RICARDO ANTONIO VELASQUEZ LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 320374 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 2 DE DICIEMBRE 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. 275064-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275064-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	BEATRIZ ELENA TORRES VASQUEZ
Matrícula No	19644289
Dirección para Notificación	CR 34 B # 28 - 50 TORRE 1 APTO 808SAMARIA 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 No. 275064-52**

DE: 2 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275064 de 25 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 25 DE NOVIEMBRE DE 2025 el señor BEATRIZ ELENA TORRES VASQUEZ identificado con C.C. No. 33818423, obrando en calidad de Apoderado o Mandatario jurídico presentó RECLAMO No. 275064 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19644289 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CR 34 B # 28 - 50 TORRE 1 APTO 808 BELA VISTA CIUDAD NATURAL, Barrio SAMARIA II 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 1 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Daniel quirama 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° H25VA227769 el cual registra una lectura acumulada de 84 m3. "Se revisó el apartamento está desocupado no existen fugas instalaciones en buen estado es un apartamento nuevo".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19644289**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	84 m3	0 m3	84 m3	11 m3	Cobro por promedio Dejando pendiente por facturar 73 m3 (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, con medidor N. H25VA227769, con lectura N.84 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 "alto", razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **11 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante el periodo **noviembre de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio en cumplimiento a la ley 142 de 1994, artículo 149: *De la revisión previa. "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 la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que*

*se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso”.*

El consumo promedio que se le facturó al predio, *con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares o con base en aforos individuales*, ya que así lo faculta nuestro ordenamiento jurídico, para el caso concreto el predio presenta una desviación significativa del consumo, por ende, mientras la empresa investiga la causa se debe facturar consumo promedio, así entonces, se aclara que se dejó pendiente por facturar 73 m3.

El día 18 de noviembre de 2025, el grupo de previa a la facturación realizó visita al predio con el fin de investigar la causa del aumento del consumo, la cual tiene como observación en el acta de visita, “Se toma lectura no se puede revisar apartamento desocupado nos acompaña guarda Mazón”.

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. 19644289**, por la Empresa, respecto a los periodos de **noviembre de 2025, ES CORRECTO**, 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.*

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

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

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

*continuidad y con eficiencia."*

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por BEATRIZ ELENA TORRES VASQUEZ identificado con C.C. No. 33818423 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) BEATRIZ ELENA TORRES VASQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 34 B # 28 - 50 TORRE 1 APTO 808 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: BEATRIZ ELENA TORRES VASQUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19644289 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 2 DE DICIEMBRE 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. 275060-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275060-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	BEATRIZ ELENA TORRES VASQUEZ
Matrícula No	19644458
Dirección para Notificación	CR 34 B # 28 - 50 TORRE 2 APTO 1107SAMARIA 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 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. 275060-52

DE: 2 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275060 de 25 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 25 DE NOVIEMBRE DE 2025 la señora BEATRIZ ELENA TORRES VASQUEZ identificada con C.C. No. 33818423, obrando en calidad de Apoderado o Mandatario jurídico presentó RECLAMO No. 275060 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19644458 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CR 34 B # 28 - 50 TORRE 2 APTO 1107 BELA VISTA CIUDAD NATURAL, Barrio SAMARIA II 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)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **27 de Noviembre de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY RAMOS RIOS **“Se revisó el apartamento está desocupado, es un apartamento nuevo, no existen fugas, instalaciones en buen estado. Equipo de medida H25VA254450 lectura actual 178 m3”**. Se determina que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio, se desvirtúa error del lector, en el predio no se presentan fugas que estén afectando su consumo.

Podemos observar que la Empresa ha facturado en el periodo de Noviembre de 2025 los cargos fijos al predio por no presentar registro de consumo el equipo de medida, más 166 m3 de consumo pendiente por facturar del periodo de Septiembre de 2025.

Por otro lado, es de tomar en cuenta las observaciones realizadas por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **20 de Noviembre de 2025** en donde manifiestan que **“Se cobran 166 m3 pendientes del mes 9 y 0 m3 del mes actual, se informó para realizar las visitas los días 11/4/25 y 10/3/25 no fueron atendidas por el usuario, predio desocupado en orden de instalación medidor se instaló con lectura 0 m3”**.

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

- *En el periodo de **Septiembre de 2025** el predio tuvo una diferencia de lectura de **177 m3** de los cuales se le facturaron **11 m3** consumo promedio (mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **166 m3** pendientes por facturar.*

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **19644458** por la Empresa, respecto al periodo de **Noviembre de 2025, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando Cargos Fijos, más consumo acumulado por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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



## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

**Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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.”*

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por BEATRIZ ELENA TORRES VASQUEZ identificado con C.C. No. 33818423 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) BEATRIZ ELENA TORRES VASQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 34 B # 28 - 50 TORRE 2 APTO 1107 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: BEATRIZ ELENA TORRES VASQUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19644458 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 2 DE DICIEMBRE DE 2025

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: fncardona  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275033-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275033-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	CLARA ISABEL RAMIREZ LADINO
Matrícula No	16154
Dirección para Notificación	MZ 13 CS 4VILLA SANTANA MONSERRATE

**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. 275033-52

DE: 2 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275033 de 25 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 25 DE NOVIEMBRE DE 2025 la señora CLARA ISABEL RAMIREZ LADINO identificada con C.C. No. 42098408, obrando en calidad de Apoderado o Mandatario jurídico presentó RECLAMO No. 275033 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 16154 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 13 CS 4 , Barrio VILLA SANTANA MONSERRATE 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)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **26 de Noviembre de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO **“En el momento de esta visita no se observa que hayan fugas, el medidor funciona correctamente, la llave de paso queda cerrada, el predio se encuentra desocupado, manifiesta la usuaria que en días pasados hubo una fuga externa la cual ya fue reparada. Equipo de medida C18LA368991 lectura actual 485 m3”**. Se determina que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio, se desvirtúa error del lector, en el predio no se presentan fugas que estén afectando su consumo.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de Noviembre de 2025, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: “La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.” En el periodo de Noviembre el medidor avanzó de 477 m3 a 485 m3 arrojando una diferencia de 8 m3 los cuales se facturaron en su totalidad, más 81 m3 de consumo pendiente por facturar del periodo de Octubre de 2025.

Por otro lado, es de tomar en cuenta las observaciones realizadas por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **20 de Noviembre de 2025** en donde manifiestan que “Se cobran 81 m3 pendientes del mes 10. Se revisó y se encontró fuga en sanitario por agua stóp”.

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

- *En el periodo de **Octubre de 2025** el predio tuvo una diferencia de lectura de **93 m3** de los cuales se le facturaron **12 m3** consumo promedio (mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **81 m3** pendientes por facturar. El grupo de facturación determinó que las causas del incremento del consumo en el periodo de Octubre se debe a la fuga perceptible presentada en unidad sanitaria, la cual es plena responsabilidad del usuario.*

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **16154** por la Empresa, respecto al período de **Noviembre de 2025, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando consumo por diferencia de lectura, más consumo acumulado por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

## **FUNDAMENTOS LEGALES**

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

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

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

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

**Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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.”*

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por CLARA ISABEL RAMIREZ LADINO identificado con C.C. No. 42098408 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) CLARA ISABEL RAMIREZ LADINO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 13 CS 4 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: CLARA ISABEL RAMIREZ LADINO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 16154 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 2 DE DICIEMBRE DE 2025

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: fncardona  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275037-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275037-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	HOLLMAN COMBARIZA
Matrícula No	814350
Dirección para Notificación	MZ C CS 1TERRANOVA 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 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. 275037-52

DE: 2 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275037 de 25 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 25 DE NOVIEMBRE DE 2025 el señor HOLLMAN COMBARIZA identificado con C.C. No. 79876191, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275037 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 814350 Ciclo: 14 ubicada en: MZ C CS 1 , Barrio TERRANOVA II en los periodos facturados 2025-9, 2025-7, 2025-10, 2025-8

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

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **27 de Noviembre de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ **“Se llama al teléfono del usuario, el cual no contesta, se visita predio y se averigua con los residentes del sector, los cuales manifiestan, que dicho predio, se encuentra desocupado, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra. Equipo de medida P1615MMRSA81318AA lectura actual 178 m3”**.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en el periodo de **Julio, Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre de 2025** el lector reportó la lectura de 178 m3 con la novedad de MEDIDOR FRENADO por lo tanto, el sistema le facturó consumo promedio de 2 y 4 m3 más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita técnica en donde el equipo de medida registra una lectura acumulada de 178 m3 equipo de medida en buen estado, predio desocupado, razón por la cual la Empresa considera procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo de **Julio, Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre de 2025 a 0 m3**, consumo por diferencia de lectura, se confirma el cobro de los cargos fijos.

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. **814350** por la Empresa, respecto al periodo de **Julio, Agosto, 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”**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-70780** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-7	414	0	0	-5	-3	-2
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-7	414	0	2	0	-711	711
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	414	0	2	0	4310	-4310
AJUSTE A LA DECENA	2025-9	414	0	0	-4	0	-4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	414	0	4	0	11539	-11539
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-7	414	0	2	0	4310	-4310
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-7	414	0	0	-1	0	-1
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-8	414	0	2	0	-711	711
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	414	0	4	0	11539	-11539
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	414	0	4	0	8880	-8880
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-7	414	0	2	0	5602	-5602
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-9	414	0	4	0	-1465	1465
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	414	0	4	0	8880	-8880
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	414	0	0	0	-3	3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	414	0	4	0	11539	-11539
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-7	414	0	2	0	-547	547
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-9	414	0	4	0	-1128	1128
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-9	414	0	0	0	-4	4
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-10	414	0	4	0	-1465	1465
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-10	414	0	0	0	-4	3
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-8	414	0	2	0	-547	547
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-11	414	0	4	0	-1128	1128
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	414	0	4	0	8880	-8880
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-11	414	0	4	0	-1465	1465
VERTIMIENTO	2025-8	414	0	2	0	5602	-5602

ALCANTARILLADO							
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-10	414	0	4	0	-1128	1128
AJUSTE A LA DECENA	2025-10	414	0	0	-4	-5	1

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por HOLLMAN COMBARIZA identificado con C.C. No. 79876191 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) HOLLMAN COMBARIZA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ C CS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: HOLLMAN COMBARIZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 814350 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 2 DE DICIEMBRE DE 2025

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: fncardona  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275085-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275085-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	marly GUTIERREZ PEREZ
Matrícula No	744961
Dirección para Notificación	clle 28# 29-24 casa 2ROCIO ALTO

**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. 275085-52

DE: 2 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275085 de 26 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 26 DE NOVIEMBRE DE 2025 la señora MARLY GUTIERREZ PEREZ identificada con C.C. No. 42131875, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275085 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 744961 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: cllé 28# 29-24 casa 2 EL ROCIO-FRENTE ESCUELA M, Barrio ROCIO ALTO 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)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **27 de Noviembre de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO **“Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, viven dos personas. Equipo de medida P1715MMRSA92979AA lectura actual 1116 m3”**. Se determina que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio, se desvirtúa error del lector, en el predio no se presentan fugas que estén afectando su consumo.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo de Noviembre de 2025, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: “La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.” En el periodo de Noviembre el medidor avanzó de 1092 m3 a 1110 m3 arrojando una diferencia de 18 m3 los cuales se facturaron en su totalidad.

El consumo se liquida con base en el registro fehaciente del medidor y no por el nivel de ocupamiento, pues cualquier escape visible que se presente dentro del inmueble debe ser asumido por el propietario. Si el predio se encuentra desocupado se le recomienda mantener la llave de paso cerrada, en el predio ya se instaló el nuevo equipo de medida por avance tecnológico.

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. **744961** por la Empresa, respecto al periodo de **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.*

*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 MARLY GUTIERREZ PEREZ identificado con C.C. No. 42131875 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARLY GUTIERREZ PEREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, cllé 28# 29-24 casa 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: MARLY GUTIERREZ PEREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 744961 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 2 DE DICIEMBRE DE 2025

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: fncardona  
Revisó: learagon

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



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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275117-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275117-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JOSEFINA CHAVARRO
Matrícula No	19637272
Dirección para Notificación	CR 46 # 78 - 61 TORR E 4 APTO 103HACIENDA CUBA

**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. 275117-52

DE: 2 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275117 de 27 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 27 DE NOVIEMBRE DE 2025 la señora JOSEFINA CHAVARRO identificada con C.C. No. 41316081, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275117 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19637272 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CR 46 # 78 - 61 TORR E 4 APTO 103 CONJUNTO RESIDENCIAL BOSQUES DE CUBA II, Barrio HACIENDA CUBA 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)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **28 de Noviembre de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ **“Se llama al teléfono de la usuaria, la cual no contesta, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y, este no registra. Equipo de medida H23VA498505 lectura actual 70 m3”**. En el predio no fue posible revisar las instalaciones hidráulicas, se desvirtúa error del lector.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar el 100% 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 contar con la disposición de tiempo necesario para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble. Se le recomienda revisar las instalaciones hidráulicas del predio como lo son llaves terminales, unidades sanitarias con el fin de descartar una fuga externa.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo de Noviembre de 2025, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: “La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.” En el periodo de Noviembre el medidor avanzó de 42 m3 a 62 m3 arrojando una diferencia de 20 m3, los cuales se facturaron en su totalidad.

El consumo se liquida con base en el registro fehaciente del medidor y no por el nivel de ocupamiento, pues cualquier escape visible que se presente dentro del inmueble debe ser asumido por el propietario.

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. **19637272** por la Empresa, respecto al período de **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.

*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 JOSEFINA CHAVARRO identificado con C.C. No. 41316081 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) JOSEFINA CHAVARRO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 46 # 78 - 61 TORR E 4 APTO 103 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: JOSEFINA CHAVARRO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19637272 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 2 DE DICIEMBRE DE 2025

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: fncardona  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275113-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275113-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MIRIAN ZAPATA LOPEZ
Matrícula No	19645233
Dirección para Notificación	CL 5 # 9 - 32 APTO 301BERLIN

**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. 275113-52

DE: 2 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275113 de 27 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 27 DE NOVIEMBRE DE 2025 la señora MIRIAN ZAPATA LOPEZ identificada con C.C. No. 34051141, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275113 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19645233 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 5 # 9 - 32 APTO 301 , Barrio BERLIN 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)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **28 de Noviembre de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO ***“El medidor se encuentra tapado con tierra, no es posible tomar lectura, el predio está en construcción, no tiene instalaciones en la parte interna”***.



Al revisar el histórico de lecturas se observa que en el periodo **Noviembre de 2025** la empresa ha liquidado consumo promedio de **11 m3**, ante la imposibilidad técnica de determinar el consumo, se verifico en el sistema que en el periodo de noviembre el lector no obtuvo lectura y el medidor se ha reportado como **“MEDIDOR NO SE PUEDE LEER – CAJA DE MEDIDOR CON ELEMENTOS ENCIMA”** por lo expuesto la empresa ha procedido a facturar consumo promedio, lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 : “La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se 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... Cuando por 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 de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Se le recuerda que es responsabilidad del usuario mantener la caja de protección del medidor despejada de materiales que impidan la lectura del equipo de medida, con el fin de que la Empresa pueda facturar consumo por diferencia de lectura, por lo tanto, la Empresa no accede a reliquidar el consumo promedio facturado en el periodo de Noviembre de 2025 hasta que el lector obtenga la lectura del medidor.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se

concluye que los consumos facturados a la matrícula No. **19645223** por la Empresa, respecto al período de **Noviembre de 2025**, 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 2º:** el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo “que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MIRIAN ZAPATA LOPEZ identificado con C.C. No. 34051141 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) MIRIAN ZAPATA LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 5 # 9 - 32 APTO 301 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: MIRIAN ZAPATA LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19645233 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 2 DE DICIEMBRE DE 2025

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: fncardona  
Revisó: learagon

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



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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275142-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS ESTABAN RAMIREZ 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:

<b>Resolución No</b>	<b>275142-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	CARLOS ESTABAN RAMIREZ HURTADO
Matrícula No	340703
Dirección para Notificación	CL 40 B # 8 B- 25VENECIA-CENTRO

**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. 5708628

**Resolución No. 275142-52**

DE: 2 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275142 de 28 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 28 DE NOVIEMBRE DE 2025 el señor CARLOS ESTABAN RAMIREZ HURTADO identificado con C.C. No. 10101604, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275142 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 340703 Ciclo: 4 ubicada en:CL 40 B # 8 B- 25 BAJOS, Barrio VENECIA-CENTRO 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, visita de terreno, análisis y liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 1 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Carlos Steban Ramirez como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° 9651921 el cual registra una lectura acumulada de 628 m3. Con observacion: **"Se llama al número dado me contesta usuario y me dice que no me puede atender y que va a estar varios días fuera de la casa, porque lo operaron y está en la clínica, que cuando salga vuelve a hacer la solicitud"**.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que durante el periodo de NOVIEMBRE DE 2025 no se presentó diferencia de lectura del medidor, frente al periodo anterior (628 m3) pero el lector reportó en el sistema la novedad de medidor frenado, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a 17 m3, más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta la visita técnica podemos concluir que efectivamente la Empresa efectuó un cobro indebido durante el período de Noviembre de 2025, razón por la cual se procede a reliquidar el consumo facturado, pues el usuario únicamente debe cancelar el valor de los cargos fijos, dando cumplimiento al artículo 90 numeral 2° de la Ley 142 de 1994.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-17827** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-11	414	0	4	0	-1465	1465

ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-1 1	414	0	4	0	-1128	1128
AJUSTE A LA DECENA	2025-1 1	414	0	0	-4	-3	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1 1	414	0	4	0	11539	-11539
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1 1	414	0	4	0	8880	-8880

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por CARLOS ESTABAN RAMIREZ HURTADO identificado con C.C. No. 10101604 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) CARLOS ESTABAN RAMIREZ HURTADO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 40 B # 8 B- 25 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 ESTABAN RAMIREZ HURTADO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 340703 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 2 DE DICIEMBRE 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. 275130-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275130-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE PARCIALMENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	EDGAR FRANCO
Matrícula No	1809672
Dirección para Notificación	VIA APTO.1.ANTIGUO.PUESTO.DE.POLICIAFINCAS 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 No. 275130-52

DE: 2 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275130 de 28 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 28 DE NOVIEMBRE DE 2025 el señor EDGAR FRANCO identificado con C.C. No. 4577809, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275130 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1809672 Ciclo: 6 ubicada en: VIA APTO.1.ANTIGUO.PUESTO.DE.POLICIA ENTRADA AL PARQUE INDUSTRIAL, Barrio FINCAS LLANO GRANDE 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, visita de terreno, análisis y liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

En cuanto al cobro de la reconexión efectuada en la facturación del periodo de **OCTUBRE DE 2025**, se le informa que la Empresa, generó el día 27 de AGOSTO de 2025 la orden de corte y el personal contratista del grupo de corte y reconexión visitó el inmueble el día 28/08/2025 a las 12:48 p.m. para ejecutar el corte del servicio por el retardo en el pago en la factura No 58803449 **por el valor de \$146.800. correspondiente al período de Agosto de 2025, presentando atraso en el pago de dos meses en mora** y la fecha límite de pago era **26 de Agosto de 2025**, procediendo de conformidad con el **artículo 140 de la Ley 142 de 1994**.

Se observa que el usuario realizó un abono de la factura No. 58803449 **por el valor de \$88.00. el día 26 de Septiembre de 2025**, es decir, que el pago se realizó por fuera de la fecha límite de pago, por lo cual se considera que el procedimiento realizado es correcto y una vez realizó el pago, es decir que eliminó la causa que dio origen al corte, se restableció el servicio pues se generó la orden de reconexión del servicio, momento en el cual, se considera correcto el cobro por concepto de reconexión del servicio en el siguiente período de facturación.

Se anula un cobro por valor de \$65.481 ya que se genero un cobro doble en el periodo de Septiembre de 2025.

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

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE PARCIALMENTE** el reclamo presentado por EDGAR FRANCO identificado con C.C. No. 4577809 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. 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) EDGAR FRANCO enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA APTO.1.ANTIGUO.PUESTO.DE.POLICIA 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: EDGAR FRANCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1809672 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 2 DE DICIEMBRE DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

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

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

Proyectó: graguirre

Revisó: learagon

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



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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275192-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275192-52</b>
Fecha Resolución	2 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	15 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ANA MARIA RAMIREZ PARRA
Matrícula No	19607669
Dirección para Notificación	CL 82 # 27-03 BLQ 4 APTO 501ALTAVISTA

**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. 275192-52

DE: 2 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275192 de 1 DE DICIEMBRE 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 1 DE DICIEMBRE DE 2025 la señora ANA MARIA RAMIREZ PARRA identificado con C.C. No. 1088008730, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275192 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN, de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19607669 Ciclo: 11 ubicada en: CL 82 # 27-03 BLQ 4 APTO 501 ALTAVISTA APARTAMENTOS, Barrio ALTAVISTA en el periodo facturado 2025-10.

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

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el periodo de **SEPTIEMBRE DE 2025**, el predio de matrícula N° **19607669**, presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con Uso Residencial.) por valor de \$ 279.970, mediante la factura No. **59039258**, con fecha límite de pago el **30 de septiembre del 2025**.

Por lo anterior, el día **1 de octubre a las 11:19 am**, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, pero en el sistema de información comercial y esta orden fue anulada, siendo entonces **PROCEDENTE**, la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado en el periodo de **octubre de 2025**.

Así las cosas, este departamento encuentra, **PROCEDENTE**, el reclamo presentado por la señora ANA MARIA RAMIREZ PARRA, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del periodo de, **OCTUBRE DE 2025**, serán objeto de reliquidación.

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

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

### FUNDAMENTOS LEGALES:

**Artículo 140 de la ley 142 de 1994.** Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los

*siguientes: Ley 142 de 1994 364 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.*

**Artículo 142 de la ley 142 de 1994.** *Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, este debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato. Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.*

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 ANA MARIA RAMIREZ PARRA identificado con C.C. No. 1088008730 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. 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) ANA MARIA RAMIREZ PARRA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 82 # 27-03 BLQ 4 APTO 501 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: ANA MARIA RAMIREZ PARRA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19607669 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 2 DE DICIEMBRE 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**