

**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. 12161-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

|                                  |                                 |
|----------------------------------|---------------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>12161-52</b>                 |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025         |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>               |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025         |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025         |
| Nombre del Peticionario          | JOSE YEISON MOSQUERA            |
| Matrícula No                     | 824649                          |
| Dirección para Notificación      | MZ G CS 17URBANIZACION HAMBURGO |

**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. 5710824

## RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 1 DE DICIEMBRE DE 2025, el señor JOSE YEISON MOSQUERA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2025-7,2025-8,2025-9,2025-10,2025-11, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 10 DE DICIEMBRE DE 2025, y en tal revisión se detectó que el medidor 1015MMCAF006552AA que pertenece al predio con matricula No 824649, tenía una lectura acumulada de 1260 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 de los periodos 2025-7,2025-8,2025-9,2025-10,2025-11, 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 **-242255** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 824649.

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| 1095     | 2025-8  | 414    | 0          | 11          | 0          | -3010       | 3010     |
| 1090     | 2025-8  | 414    | 0          | 11          | 0          | -3913       | 3913     |
| 1095     | 2025-9  | 414    | 0          | 11          | 0          | -3101       | 3101     |
| 2500     | 2025-9  | 414    | 0          | 11          | 0          | 24420       | -24420   |
| 1090     | 2025-9  | 414    | 0          | 11          | 0          | -4030       | 4030     |
| 3007     | 2025-7  | 414    | 0          | 0           | -5         | 0           | -5       |
| 67       | 2025-10 | 414    | 0          | 0           | 0          | -1          | 1        |
| 1090     | 2025-11 | 414    | 0          | 11          | 0          | -4030       | 4030     |
| 2501     | 2025-11 | 414    | 0          | 11          | 0          | 31732       | -31732   |
| 2501     | 2025-7  | 414    | 0          | 11          | 0          | 30810       | -30810   |
| 3007     | 2025-8  | 414    | 0          | 0           | -5         | 0           | -5       |
| 3007     | 2025-9  | 414    | 0          | 0           | -4         | -3          | -2       |

|      |         |     |   |    |    |       |        |
|------|---------|-----|---|----|----|-------|--------|
| 2500 | 2025-10 | 414 | 0 | 11 | 0  | 24420 | -24420 |
| 67   | 2025-9  | 414 | 0 | 0  | 0  | -2    | 2      |
| 3007 | 2025-10 | 414 | 0 | 0  | -4 | 0     | -4     |
| 1095 | 2025-11 | 414 | 0 | 11 | 0  | -3101 | 3101   |
| 2500 | 2025-11 | 414 | 0 | 11 | 0  | 24420 | -24420 |
| 1095 | 2025-10 | 414 | 0 | 11 | 0  | -3101 | 3101   |
| 1090 | 2025-7  | 414 | 0 | 11 | 0  | -3913 | 3913   |
| 2501 | 2025-8  | 414 | 0 | 11 | 0  | 30810 | -30810 |
| 2501 | 2025-9  | 414 | 0 | 11 | 0  | 31732 | -31732 |
| 2501 | 2025-10 | 414 | 0 | 11 | 0  | 31732 | -31732 |
| 1095 | 2025-7  | 414 | 0 | 11 | 0  | -3010 | 3010   |
| 3007 | 2025-11 | 414 | 0 | 0  | -4 | 0     | -4     |
| 2500 | 2025-7  | 414 | 0 | 11 | 0  | 23703 | -23703 |
| 2500 | 2025-8  | 414 | 0 | 11 | 0  | 23703 | -23703 |
| 67   | 2025-8  | 414 | 0 | 0  | -1 | -4    | 3      |
| 1090 | 2025-10 | 414 | 0 | 11 | 0  | -4030 | 4030   |

Atentamente,



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

Proyectó: **miramos**  
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. 12188-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **BLANCA CIELO GALLEG**o 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>12188-52</b>                 |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025         |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>               |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025         |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025         |
| Nombre del Peticionario          | BLANCA CIELO GALLEG             |
| Matrícula No                     | 368399                          |
| Dirección para Notificación      | blancayon@hotmail.comROCIO 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

Visita No. 5715645

### RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 2 DE DICIEMBRE DE 2025, la señora BLANCA CIELO GALLEGOS, 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(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 10 DE DICIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor C16LA339162AA que pertenece al predio con matricula No 368399, tenía una lectura acumulada de 1762, 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.

no se ha efectuado ningun cobro de reconexion en la facturacion de Noviembre de 2025.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-153185** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 368399.

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| 67       | 2025-11 | 414    | 0          | 0           | -2         | -4          | 2        |
| 3010     | 2025-10 | 414    | 0          | 0           | -5         | 0           | -5       |
| 1090     | 2025-10 | 414    | 0          | 13          | 0          | -25951      | 25951    |
| 2501     | 2025-10 | 414    | 0          | 24          | 0          | 69234       | -69234   |
| 1090     | 2025-11 | 414    | 0          | 13          | 0          | -25951      | 25951    |
| 2501     | 2025-11 | 414    | 0          | 24          | 0          | 69234       | -69234   |
| 2108     | 2025-10 | 414    | 0          | 0           | 0          | -4          | 4        |
| 1095     | 2025-10 | 414    | 0          | 13          | 0          | -19971      | 19971    |
| 1095     | 2025-11 | 414    | 0          | 13          | 0          | -19971      | 19971    |
| 2500     | 2025-11 | 414    | 0          | 24          | 0          | 53279       | -53279   |
| 2500     | 2025-10 | 414    | 0          | 24          | 0          | 53279       | -53279   |
| 3007     | 2025-11 | 414    | 0          | 0           | -4         | 0           | -4       |

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. 12212-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **SANDRA MOLINA** 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>12212-52</b>                                     |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025                             |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>                                   |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025                             |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025                             |
| Nombre del Peticionario          | SANDRA MOLINA                                       |
| Matrícula No                     | 19638489  |
| Dirección para Notificación      | cla.sasinmobiliaria@gmail.comPOR AV DE LAS AMERICAS |

**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. 5719573

### **RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO**

El 5 DE DICIEMBRE DE 2025, la señora SANDRA MOLINA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo de Noviembre de 2025, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 10 DE DICIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor A21FA707933T que pertenece al predio con matricula No 19638489, tenía una lectura acumulada de 175, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) 2025-11 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-48603** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 19638489.

| <b>Concepto</b> | <b>Período</b> | <b>Causal</b> | <b>Cons. Liq.</b> | <b>Cons. Fact.</b> | <b>Valor Liq.</b> | <b>Valor Fact.</b> | <b>Rebajado</b> |
|-----------------|----------------|---------------|-------------------|--------------------|-------------------|--------------------|-----------------|
| 2500            | 2025-11        | 414           | 0                 | 6                  | 0                 | 13320              | -13320          |
| 2501            | 2025-11        | 414           | 0                 | 6                  | 0                 | 17308              | -17308          |
| 1590            | 2025-11        | 414           | 0                 | 6                  | 0                 | 10160              | -10160          |
| 67              | 2025-11        | 414           | 0                 | 0                  | 0                 | -4                 | 4               |
| 1595            | 2025-11        | 414           | 0                 | 6                  | 0                 | 7819               | -7819           |

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. 12009-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARGARITA MARIA MARULANDA 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>12009-52</b>                        |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025                |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>                   |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025                |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025                |
| Nombre del Peticionario          | MARGARITA MARIA MARULANDA PEREZ        |
| Matrícula No                     | 19593728                               |
| Dirección para Notificación      | margarita.marulanda@hotmail.comGALICIA |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

PEREIRA, 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Señor (a):

**MARGARITA MARIA MARULANDA PEREZ**  
**[margarita.marulanda@hotmail.com](mailto:margarita.marulanda@hotmail.com) - GALICIA**  
**Teléfono:** 3134151 3147007434  
PEREIRA

**Radicación:** No. 12009 Radicado el 27 DE NOVIEMBRE DE 2025

**Matrícula:** 19593728

**Motivo de la Petición:** SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: BUENOS DIAS EL PASADO 08/11/2025, INTERPUSE EL RECLAMO NO. 274800, EL CUAL AY FUE RESPUESTO, PERO NO HA SATISFACCION. LO QUE REQUIERO PUNTUALMENTE ES QUE ME DETALLEN CLARA Y CONCIENZUDAMENTE A QUE CORRESPONDEN LOS COBROS QUE USTEDES ME EFECTUAN DE LA CUENTA MENSUAL DE AGUA POR CONCEPTO DE ALCANTARILLADO. ACTUALMENTE ES EL RUBRO MAS ALTO CON UN VALOR DE \$54450, CUANDO PAGO POR ACUEDUCTO \$47.790 Y POR ASEO \$34.300. EN ESTE MOMENTO LA UNIDAD GALICA DEL PARQUE, EN LA QUE VIVO ENFRENTA UN GRAVE PROBLEMA DE AGUAS NEGRAS, PORQUE EL SISTEMA ES DE POZO SEPTICO, ENTONCES NO ENTIENDO QUE LES PAGO A USTEDES COMO ALCANTARILLADO Y TENGO UNA GRAVE AFECTACION POR LOS OLORES DE DICHO POZO Y EL MANEJO ACTUAL QUE LE ESTAN DANDO.

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

En atención a su comunicación relacionada con la matrícula No. 19593728, la Subgerencia Comercial – Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira se permite informar que la respuesta a su reclamación fue emitida mediante la Resolución No. 274800-52, notificada el día 14 de noviembre de 2025, conforme a lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, cualquier inconformidad frente a dicha decisión debía presentarse mediante recurso de reposición en subsidio de apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación, término que actualmente se encuentra vencido.

Frente a su inquietud sobre el cobro del servicio de alcantarillado, se precisa que este valor se liquida con base en el consumo registrado del servicio de acueducto, de acuerdo con la normatividad vigente para los servicios públicos domiciliarios, tal como fue indicado en la resolución antes citada.

Adicionalmente, se aclara que en la unidad donde reside existe una planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR), solución que fue inicialmente definida en el proceso constructivo del conjunto residencial. El mantenimiento, operación y manejo de dicha planta corresponde a la administración del conjunto, y no hace parte de las actividades a cargo de la Empresa. Por lo anterior, los inconvenientes de olores o funcionamiento del sistema obedecen a condiciones propias de la infraestructura construida y a su mantenimiento interno.

Agradecemos su comunicación y reiteramos nuestra disposición para atender cualquier otra inquietud relacionada con la prestación de nuestros servicios a través de los canales oficiales de atención.

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) MARGARITA MARIA MARULANDA PEREZ, identificado con C.C. No 43158930 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) MARGARITA MARIA MARULANDA PEREZ enviando citación a Dirección de Notificación: margarita.marulanda@hotmail.com - GALICIA haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE DICIEMBRE DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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. 12023-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **VERTEBRA SOLUCIONES S.A.S** 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>12023-52</b>                    |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025            |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>               |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025            |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025            |
| Nombre del Peticionario          | VERTEBRA SOLUCIONES S.A.S          |
| Matrícula No                     | 85431                              |
| Dirección para Notificación      | solicitudes@vertebra.techLOS ALPES |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

PEREIRA, 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Señor (a):

**VERTEBRA SOLUCIONES S.A.S**

**solicitudes@vertebra.tech -**

**Teléfono:** 3107643543

PEREIRA

**Radicación:** No. 12023 Radicado el 27 DE NOVIEMBRE DE 2025

**Matrícula:** 85431

**Motivo de la Petición:** SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

**FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICIÓN:** POR EL CUAL SE RECIBE DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE PEREIRA, OFICIO OFICIO 20251127-93937-I, MEDIANTE EL CUAL REMITEN SOLICITUD DE S.A.P. POR PARTE DE VERTEBRA SOLUCIONES, POR NO HABER RECIBIDO LA RESOLUCIÓN DEL ASUNTO ENUNCIADO EN EL OFICIO 20251016-44641-E, Y MEDIANTE NUEVO ESCRITO RECIBIDO EL 21/11/2025 EN LA ALCALDIA, Y AL CUAL SE LE ASIGNÓ EL RADICADO 20251121-20319-E, INVOCAN S.A.P. PARA LA ALCALDIA DE PEREIRA, Y LA SECRETARIA DE ASUNTOS TRIBUTARIOS AL ANALIZAR Y OBSERVAR QUE CORRESPONDE A PAGOS REALIZADOS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO MATRÍCULA 85431, LO REMITE A LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, EL DIA 27 DE NOVIEMBRE DE 2025, POR SER LA ENTIDAD LA COMPETENTE PARA REVISAR Y RESOLVER DE FONDO LA SOLICITUD, SE RECIBE CON EL RADICADO SAIA N°. 4491 del 27/11/2025

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

En atención al oficio recibido por parte de la Alcaldía de Pereira, por el cual nos remiten la solicitud que VERTEBRA SOLUCIONES les requirió por no haber recibido respuesta al oficio 20251016-44641-E, presentado de manera errada ante la Alcaldía de Pereira, porque no es la prestadora del servicio de acueducto y alcantarillado en la Ciudad de Pereira, sino la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P., y para recepcionar PQRS, tiene habilitadas dos canales: 1. El Centro de Servicios de la Empresa ubicado en el Edificio Torre Central Carrera 10 17-55, y 2. La página web de la Empresa: <https://serviciosdigitales.aguasyaguas.com.co/pqrs/radicacion>.

**En primer lugar**, se aclara, que no se recibió en la Empresa el oficio 20251016-44641-E, presentado en la Alcaldía de Pereira.

**Segundo**, por el mismo asunto, relacionado con el pago de la factura del período de octubre de 2025, del predio con matrícula 85431 ubicado en CR 13 # 11- 12 Barrio Los Alpes; Pereira, VERTEBRA SOLUCIONES, presentó reclamación ante la Empresa el día 19 de noviembre de 2025, y el mismo día se le resolvió mediante acto administrativo N° **274917-52 del 19/11/2025**. mediante el cual se le informó lo siguiente:

El Departamento de Cartera y Facturación de la Empresa, encargado de aplicar los pagos de las entidades bancarias, informó:

*1. Aplicación del pago de \$430.840: El pago por valor de \$430.840, realizado mediante transferencia a la cuenta de ahorros del **Banco Sudameris con fecha de recaudo 17 de octubre de 2025, ya ha sido aplicado a la matrícula N. 85431 en nuestro sistema**. Es importante destacar que este valor se encontraba en partida conciliatoria del mes de octubre debido a la falta de información por parte del cliente o de la empresa para su debida aplicación.*

*2. Consulta sobre el pago de \$89.440: Se observa una segunda transferencia por valor de \$89.440 en*

el movimiento bancario del Banco Sudameris con fecha del 28 de octubre de 2025. Dado que esta transferencia utiliza el mismo NIT que la solicitud anterior, pero desconocemos la matrícula a la que debe ser aplicada, solicitamos amablemente la información del número de matrícula correspondiente a este pago de \$89.440 para poder proceder con su correcta aplicación.

Por lo anterior, actualmente tiene una factura vigente por el valor de \$412.310 del periodo de noviembre de 2025, quedando en edad 1.

Tercero: Se adjunta resumen de los pagos realizados y aplicados hasta la fecha por la matrícula reclamante, en el cual se evidencia que el pago de la factura del periodo de octubre se realizó el 17/10/2025, pero fue aplicado en el sistema comercial el día 19/11/2025:

| Resumen Lecturas PQR Facturas generadas Pagos                       |         |            |     |               |          |               |               |                           |               |           |
|---|---------|------------|-----|---------------|----------|---------------|---------------|---------------------------|---------------|-----------|
| Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna |         |            |     |               |          |               |               |                           |               |           |
| Cont  | Recaudo | Año        | Mes | Valor         | Estado   | Fecha Recaudo | Tipo Docume   | Fecha Reg                 | Entidad       | Sucursal  |
| 326397  | 2025    | Noviembre  |     | \$412.311,000 | Aplicado | 20/11/2025    | FACTURA ACU-A | 21/11/2025 2:29:03 p. m.  | AGUAS Y AGUAS | GNB SUDAM |
| 326347  | 2025    | Noviembre  |     | \$430.840,000 | Aplicado | 17/10/2025    | FACTURA ACU-A | 19/11/2025 3:04:30 p. m.  | AGUAS Y AGUAS | GNB SUDAM |
| 325293  | 2025    | Septiembre |     | \$412.200,000 | Aplicado | 23/09/2025    | FACTURA ACU-A | 24/09/2025 2:59:22 p. m.  | AGUAS Y AGUAS | GNB SUDAM |
| 324579  | 2025    | Agosto     |     | \$414.470,000 | Aplicado | 19/08/2025    | FACTURA ACU-A | 20/08/2025 9:43:32 a. m.  | AGUAS Y AGUAS | GNB SUDAM |
| 323957  | 2025    | Julio      |     | \$359.430,000 | Aplicado | 17/07/2025    | FACTURA ACU-A | 18/07/2025 11:41:49 a. m. | AGUAS Y AGUAS | GNB SUDAM |

Cuarto: No es posible, acceder a los efectos de un S.A.P. por parte del prestador del servicio, porque hemos resuelto la única solicitud que se recibió para revisar los pagos de la matrícula 85431, el mismo día de recibida, y en ella se daba solución de fondo al usuario, e igualmente la solicitud de S.A.P. la radicaron donde inicialmente la presentó y no recibió ninguna novedad al respecto, como la respuesta, resolución o traslado al competente, pero el objeto de la solicitud, ya fue atendido.

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

Dar por atendida la solicitud, la cual se atendió como un solicitud de información, al ya haberse dado solución al planteamiento del reclamante, VERTEBRA SOLUCIONES S.A.S, identificado con N.I.T. No 900597698 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) VERTEBRA SOLUCIONES S.A.S enviando citación a Dirección de Notificación: [solicitudes@vertebra.tech](mailto:solicitudes@vertebra.tech) - LOS ALPES haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE DICIEMBRE DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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

**ANEXOS DE LA SOLICITUD, QUE SE ANALIZARON PARA LA RESPUESTA**



Bogotá D.C, 21 de noviembre de 2025

Señores  
MUNICIPIO DE PEREIRA

OFICIO No DV-112525783

**REFERENCIA: SILENCIO ADMINISTRATIVO**

Yo, AIME ALEXIS RODRIGUEZ FRANCO, identificado/a con cédula de ciudadanía número 1127961425 como colaborador/a de la empresa **VÉRTEBRA SOLUCIONES SAS** identificada con NIT No. **900.597.698-7** y representada legalmente por la señora **NATALIA GARCIA MORENO**, identificada con cédula de ciudadanía número **1.020.735.152**, en ejercicio del derecho de petición que consagra el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y demás normas concordantes, por medio del presente me permito solicitar se atienda la petición que más adelante formulare como representante para la gestión de los servicios públicos domiciliarios, de telecomunicaciones y de televisión de la empresa **BANCO DAVIVIENDA S.A.** identificada con número de 860.034.313-7, empresa encargada y responsable del suscriptor con código relacionado en el cuadro posterior.

| CUENTA CONTRATO | CUENTA CONTRATO |
|-----------------|-----------------|
| VA1085569       | 1085569         |

**HECHOS**

1. El pasado octubre se radicó reclamo ante MUNICIPIO DE PEREIRA, sin embargo, a la fecha se evidencia que no han emitido respuesta de fondo.

Número Consecutivo: **44641**

✓ Su solicitud ha sido generada con el indicado 20251016-44641-E. El seguimiento lo puede realizar en el apartado de consulta con el número de consecutivo **44641** y el código registrado. Consultar por visitante.

1. Se evidencia que a la fecha no se ha recibido respuesta del derecho de petición relacionado anteriormente, toda vez que el término de los 15 días hábiles para brindar respuesta está vencido.



Pereira, 27 de noviembre de 2025

**Doctora**  
**MÓNICA PAOLA SALDARRIAGA ESCOBAR**  
816002020-7  
**Gerente**  
**AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA**  
Carrera 10 No.17 - 35, Piso 9, Edificio Torre Central  
315 578 26 23  
mpsa@darriaga@aguasyaguas.com.co  
Pereira, Risaralda



No.20251127-93937-I

ASUNTO: Traslado por Competencia

Cordial saludo:

De manera atenta, me permito trasladar por competencia el Derecho de Petición radicado bajo el número PQRS 20251121-50319-E, presentado por el señor Alexis Rodríguez Rodríguez, mediante el cual presenta reclamación por silencio administrativo en relación con el radicado 20251016-44641-E.

El presente traslado se realiza en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21– Ley 1437 de 2011, toda vez que, luego de revisar el contenido de la solicitud, se evidencia que corresponde a las funciones y competencias de esa entidad adelantar la actuación pertinente.

Se adjunta el documento radicado y sus respectivos anexos, para lo correspondiente.

Agradecemos dar respuesta de manera directa al peticionario

Cordialmente,

**LUZ ADRIANA RIOS QUINTERO**  
Subsecretario (a) de Asuntos Tributarios

Proyecto: MARIA LUCERO PATIÑO MORENO - Auxiliar Administrativo - 1410 Subsecretaría de Asuntos Tributarios

Anexos digitales:



Hemos recibido su **REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

Puede hacer seguimiento en la opción **CONSULTAR MI REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS** de nuestro sitio Web.



No: 20251121-50319-E

**REGISTRADO COMO ANÓNIMO**

NO

**MÉDIO DE RESPUESTA**

Correo electrónico

**TÍPO SOLICITANTE**

Cédula de Ciudadanía

**NOMBRES**

ALEXIS

**APELLIDOS**

RODRIGUEZ RODRIGUEZ

**NO DOCUMENTO**

1127961425

**NIT**

**NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL**

**ZONA**

Urbano

**DIRECCIÓN**

CR 14 81 12

**TELÉFONO**

3107643543

**CORREO**

solicitudes@vertebra.tech

**CUAL (ESTRATO)**

**DEPENDENCIA**

**TÍPO COMENTARIO**

Redamo

**ASUNTO**

SILENCIO ADMINISTRATIVO 20251016-44641-E

**DESCRIPCIÓN**

SILENCIO ADMINISTRATIVO 20251016-44641-E

Ventanilla Web  
usuario web

**RECLAMO RADICADO EN LA EMPRESA, EL 19/11/2025, CON RADICADO N° 274917, y  
SE EMITIÓ RESPUESTA EL MISMO DIA MEDIANTE ACTO ADMINISTRATIVO N° 274917-52 del 19/11/2025**

amgonzalez

M-CO-PR-R01

COMUNIQUESE LINEA 116

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.  
DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE  
**RECLAMO No. 274917**

Fecha: 19 DE NOVIEMBRE DE 2025

Señores  
**DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE**  
PEREIRA

Solicito a ustedes atender mi **RECLAMO No. 274917**, fundado en las siguientes **pretensiones**: 1.EN LA FACTURA EMITIDA POR AGUAS Y AGUAS CORRESPONDIENTE AL MES DE NOVIEMBRE, SE REFLEJA UN SALDO PENDIENTE, PESO A QUE EL SUSCRITOR 85431 REALIZO EL PAGO DEL MES DE OCTUBRE POR VALOR DE \$430,840 EL DIA 17/10/2025, CONTANDO CON EL SOPORTE RESPECTIVO..

Causal: PAGO SIN ABONO A CUENTA - Medio de recepción: **WEB** - Radicado Web:33478

Matrícula: 85431  
Dirección Predio: CR 13 # 11- 12 BARRIO PREDIO: LOS ALPES  
Correo Electrónico: : [solicitudes@vertebra.tech](mailto:solicitudes@vertebra.tech) - BARRIO: LOS ALPES  
Teléfono: 3209214942  
Nombre del Reclamante: ALEXIS RODRIGUEZ  
Calidad del Reclamante: Usuario

Autorizo recibir notificaciones y cualquier información relacionada con el trámite de RECLAMO por el siguiente medio: Correo Electrónico: [solicitudes@vertebra.tech](mailto:solicitudes@vertebra.tech) - BARRIO: LOS ALPES.

**Observaciones:** SUBTIPO :OTROS - 1.QUE AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P., VALIDE Y CONFIRME LA CORRECTA APLICACION DEL PAGO REALIZADO EL 17/10/2025, VERIFICANDO SI DICHO VALOR FUE IMPUTADO ADECUADAMENTE A LA CUENTA DEL SUSCRITOR 85431. 2.QUE AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P., AJUSTE LA FACTURACION VIGENTE, ELIMINANDO EL SALDO PENDIENTE EN CASO DE COMPROBARSE QUE EL PAGO FUE APLICADO CORRECTAMENTE, O SE INFORME DETALLADAMENTE LA CAUSA DEL SALDO REPORTADO.

RAD WEB NO. 33478

## RADICADO WEB U OTROS

Firma del Reclamante: ALEXIS RODRIGUEZ  
C.C.: 1127981425

Funcionario que recepciona: mybedoya

Bogotá D.C, 19 de noviembre de 2025

Señores  
AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.

OFICIO N° CM-112526166

**REFERENCIA: DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR**

Yo, JAIME ALEXIS RODRIGUEZ FRANCO, identificado/a con cédula de ciudadanía número 1127961425 como colaborador/a de la empresa **VERTEBRA SOLUCIONES SAS** identificada con NIT N° **900.597.698-7** y representada legalmente por la señora **NATALIA GARCIA MORENO**, identificada con cédula de ciudadanía número **1.020.735.152**, en ejercicio del derecho de petición que consagra el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y demás normas concordantes, por medio del presente me permito solicitar se atienda la petición que más adelante formulare como representante para la gestión de los servicios públicos domiciliarios, de telecomunicaciones y de televisión de la empresa **COOMEVA MEDICINA PREPAGADA S.A.**, identificada con NIT 805009741, empresa encargada y responsable del suscriptor con código relacionado en el cuadro posterior.

| CÓDIGO INTERNO | DIRECCIÓN               |
|----------------|-------------------------|
| 85431          | CR 13 # 11-12 LOS ALPES |

**HECHOS**

1. En la factura emitida por Aguas y Aguas correspondiente al mes de noviembre, se refleja un saldo pendiente, pese a que el suscriptor 85431 realizó el pago del mes de octubre por valor de \$430.840 el día 17/10/2025, contando con el soporte respectivo.

De manera respetuosa solicito se resuelva dentro de los términos de ley la siguiente petición:

1. Que AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P., valide y confirme la correcta aplicación del pago realizado el 17/10/2025, verificando si dicho valor fue imputado adecuadamente a la cuenta del suscriptor 85431.
2. Que AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P., ajuste la facturación vigente, eliminando el saldo pendiente en caso de comprobarse que el pago fue aplicado correctamente, o se informe detalladamente la causa del saldo reportado.

**Resolución No. 274917-52**

DE: 19 DE NOVIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274917 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 ALEXIS RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 1127961425, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 274917 consistente en: PAGO SIN ABONO A CUENTA de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N.º 85431 Ciclo: 1 ubicada en: CR 13 # 11- 12, Barrio LOS ALPES 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).

Este Departamento se permite informar, se procedió a analizar el sistema de información comercial y se remitió al área de facturación y Cartera encargada los cuales manifiestan que,

1. Aplicación del pago de \$430.840: El pago por valor de \$430.840, realizado mediante transferencia a la cuenta de ahorros del Banco Sudameris con fecha de recaudo 17 de octubre de 2025, ya ha sido aplicado a la matrícula N. 85431 en nuestro sistema. Es importante destacar que este valor se encontraba en partida conciliatoria del mes de octubre debido a la falta de información por parte del cliente o de la empresa para su debida aplicación.

2. Consulta sobre el pago de \$89.440: Hemos identificado una segunda transferencia por valor de \$89.440 en el movimiento bancario del Banco Sudameris con fecha del 28 de octubre de 2025. Dado que esta transferencia utiliza el mismo NIT que la solicitud anterior, pero desconocemos la matrícula a la que debe ser aplicada, solicitamos amablemente la información del número de matrícula correspondiente a este pago de \$89.440 para poder proceder con su correcta aplicación.

Por lo anterior, actualmente tiene una factura vigente por el valor de \$412.310 del periodo de noviembre de 2025, quedando en edad 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.*

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1º. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por ALEXIS RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 1127961425 por concepto de PAGO SIN ABONO A CUENTA 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) ALEXIS RODRIGUEZ enviando citación a Correo Electrónico: [solicitudes@vertebra.tech](mailto:solicitudes@vertebra.tech) 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: ALEXIS RODRIGUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 85431 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE NOVIEMBRE DE 2025

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE



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

Identificador del certificado: E130742438-S

El operador de comunicaciones electrónicas "LLEIDA S A S" en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

## Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PERERIRA SAS.ESP.  
(CC/NIT 816002020-7)

Identificador de usuario: 454810

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de peticiones@aguasyaguas.com.co <454810@mailcert.lleida.net>  
(originado por )

Destino: solicitudes@vertebra.tech

Fecha y hora de envío: 20 de Noviembre de 2025 (09:06 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 20 de Noviembre de 2025 (09:06 GMT -05:00)

Asunto: NOTIFICACION ELECTRONICA POR RECLAMACION RADICADA EN AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA  
S.A E.S.P Rad.274917 (EMAIL CERTIFICADO de peticiones@aguasyaguas.com.co)

Mensaje:

[Redacted message content]

### Adjuntos:

| Archivo   | Nombre del archivo                                    |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
|  | Content0-multipart-Unknownfilename0.dat               | <a href="#">Ver archivo adjunto.</a> |
|  | Content1-text-.html                                   | <a href="#">Ver archivo adjunto.</a> |
|  | Content2-application-335868_Resolucion-PQR-273588.pdf | <a href="#">Ver archivo adjunto.</a> |

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.



Hemos recibido su **REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

Puede hacer seguimiento en la opción **CONSULTAR MI REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS** de nuestro sitio Web.



No: 20251121-50319-E

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>REGISTRADO COMO ANÓNIMO</b>    | NO                                       |
| <b>MEDIO DE RESPUESTA</b>         | Correo electrónico                       |
| <b>TIPO SOLICITANTE</b>           | Cédula de Ciudadanía                     |
| <b>NOMBRES</b>                    | ALEXIS                                   |
| <b>APELLIDOS</b>                  | RODRIGUEZ RODRIGUEZ                      |
| <b>NO DOCUMENTO</b>               | 1127961425                               |
| <b>NIT</b>                        |  |
| <b>NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL</b> |  |
| <b>ZONA</b>                       | Urbano                                   |
| <b>DIRECCIÓN</b>                  | CR 14 81 12                              |
| <b>TELEFONO</b>                   | 3107643543                               |
| <b>CORREO</b>                     | solicitudes@vertebra.tech                |
| <b>CUAL (ESTRATO)</b>             |  |
| <b>DEPENDENCIA</b>                |  |
| <b>TIPO COMENTARIO</b>            | Redamo                                   |
| <b>ASUNTO</b>                     | SILENCIO ADMINISTRATIVO 20251016-44641-E |
| <b>DESCRIPCIÓN</b>                | SILENCIO ADMINISTRATIVO 20251016-44641-E |

**Ventanilla Web**  
**usuario web**



Pereira, 27 de noviembre de 2025

**Doctora**  
**MÓNICA PAOLA SALDARRIAGA ESCOBAR**  
816002020-7  
**Gerente**  
**AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA**  
Carrera 10 No.17 - 35, Piso 9, Edificio Torre Central  
315 578 26 23  
mpsaldarriaga@aguasyaguas.com.co  
Pereira, Risaralda



No.20251127-93937-I

ASUNTO: Traslado por Competencia

Cordial saludo:

De manera atenta, me permito trasladar por competencia el Derecho de Petición radicado bajo el número PQRS 20251121-50319-E, presentado por el señor Alexis Rodriguez Rodriguez, mediante el cual presenta reclamación por silencio administrativo en relación con el radicado 20251016-44641-E.

El presente traslado se realiza en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21- Ley 1437 de 2011, toda vez que, luego de revisar el contenido de la solicitud, se evidencia que corresponde a las funciones y competencias de esa entidad adelantar la actuación pertinente.

Se adjunta el documento radicado y sus respectivos anexos, para lo correspondiente.

Agradecemos dar respuesta de manera directa al peticionario

Cordialmente,

**LUZ ADRIANA RIOS QUINTERO**  
**Subsecretario (a) de Asuntos Tributarios**

Proyectó: MARIA LUCERO PATIÑO MORENO - Auxiliar Administrativo - 1410 Subsecretaría de Asuntos Tributarios

**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. 12006-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **JHON JAIRO RIVERA RIVERA** 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>12006-52</b>  |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025                                  |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>  |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025                                  |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025                                  |
| Nombre del Peticionario          | JHON JAIRO RIVERA RIVERA                                 |
| Matrícula No                     | 1049832  |
| Dirección para Notificación      | jrposible@yahoo.es;jjriverar.1959@gmail.comVILLA ELISA 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

PEREIRA, 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Señor (a):

**JHON JAIRO RIVERA RIVERA**

**jrpossible@yahoo.es;jjriverar.1959@gmail.com - VILLA ELISA I**

**Teléfono:** 3113488912

PEREIRA

**Radicación:** No. 12006 Radicado el 27 DE NOVIEMBRE DE 2025

**Matrícula:** 1049832

**Motivo de la Petición:** SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: EL AÑO ANTERIOR SOLICITE REVISION RADICADO 277 Y ARREGLO DE UNA CONEXION QUE ESTABA GENERANDO DERRAME DE AGUA PERMANENTE, EL CUAL CAUSO DAÑO ESTRUCTURAL EN EL BIEN INMUEBLE PARA LO CUAL LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS ENVIO A FUNCIONARIOS PARA ARREGLAR LA FUGA DE AGUA Y PROCEDI A HACER LA RECLAMACION DE LOS DAÑOS CAUSADOS; UNDIMIENTO DE PLACAS DE ANDENES E INGRESO AL BIEN INMUEBLE PARA LO CUAL LA EMPRESA CONTESTO QUE SE MANDABA A HACER LA REPOSICION CORRESPONDIENTE CON ORDEN DE TRABAJO INTERNA  
EN EL MES DE MARZO 2025 OFICIO CON FECHA 12 DE MAYO #288 RAD. 1401.00-1237 SE ME INFORMA QUE SE HABIA REALIZADO LA OBRA DE REPOSICION DE ANDEN CAMBIO DE PLACAS RECOJO DE ESCOMBROS Y ENUNCIAN UNA DIRECCION CALLE 72 #38B-04 VILLA ELIZA DONDE HABIAN REALIZADO LA OBRA; AL VERIFICAR DICHA DIRECCION ESTA NO EXISTE EN EL BARRIO Y CAUSO EXTRAÑESA POR LO TANTO SOLICITE NUEVAMENTE EN DERECHO DE PETION ATRAVES DE LA WEB CON FECHA 29 DE MAYO 2025 SOLICITANDO NUEVAMENTE SE HICIERON LOS ARREGLOS DE LOS DAÑOS CAUSADOS EL 10 DE JUNIO ME ENVIAN RESPUESTA DICIENDO QUE SE VAN A GENERAR ORDEN DE REVISION # 5164616 PARA EFECTUAR LAS OBRAS CORRESPONDIENTES, Y QUE ESTAS SE REALIZARIAN ATRAVES DE LA ORDEN DE TRABAJO 1526 - Y HASTA LA FECHA NO HAN EJECUTADO NINGUN TRABAJO - LO CUAL ME A TRAIDO PERJUICIOS INMENSOS YA QUE DURANTE LO TRASCURRIDO DEL AÑO 2025 NO SE HA PODIDO ALQUILAR EL LOCAL NI EL APARTAMENTO POR LOS DAÑOS ANTES MENCIONADO

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

En atención a su comunicación relacionada con la matrícula No. 1049832, la Subgerencia Comercial – Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira se permite informar:

Tras revisar su solicitud, se realizó la verificación con el área técnica correspondiente, la cual indicó que, para la matrícula 1049832, el contratista encargado tiene programada la gestión de visita y la ejecución de las obras requeridas durante la semana del 15 de diciembre del presente año. De igual manera, se revisó el historial del predio y no se registra relación de radicados anteriores asociados a reclamaciones por reposición de andenes o daños estructurales en esta matrícula.

Agradecemos su comunicación y reiteramos nuestro compromiso de continuar haciendo seguimiento a la gestión técnica hasta su adecuada ejecución. En caso de requerir información

adicional, lo invitamos a comunicarse nuevamente con nosotros por los canales oficiales de atención.

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) JHON JAIRO RIVERA RIVERA, identificado con C.C. No 10193534 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) JHON JAIRO RIVERA RIVERA enviando citación a Dirección de Notificación: jrpossible@yahoo.es;jriverar.1959@gmail.com - VILLA ELISA I haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE DICIEMBRE DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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. 12019-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **HECTOR YEHIMER GONZALEZ 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>12019-52</b>                  |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025          |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>                |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025          |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025          |
| Nombre del Peticionario          | HECTOR YEHIMER GONZALEZ BETANCUR |
| Matrícula No                     | 474155                           |
| Dirección para Notificación      | yehimerg03@gmail.comCUBA         |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

PEREIRA, 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Señor (a):

**HECTOR YEHIMER GONZALEZ BETANCUR**

**yehimerg03@gmail.com - CUBA**

**Teléfono:** 3006927161-3271872

PEREIRA

**Radicación:** No. 12019 Radicado el 1 DE DICIEMBRE DE 2025

**Matrícula:** 474155

**Motivo de la Petición:** SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

**FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION:** CAMBIO DE MEDIDOR, DE LA MATRICULA # 474155

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

En atención a su comunicación, conforme al historial interno de la empresa y con el fin de dar respuesta a la solicitud presentada, la Subgerencia Comercial – Departamento de Atención al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira se permite informar que, respecto a la solicitud para la instalación del medidor, se indicó la autorización realizada al área encargada mediante la Orden de trabajo No. 5726345.

Se le informa al usuario que en el transcurso de la semana se ejecutará el procedimiento, agradecemos su atención y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional.

Reiteramos nuestro compromiso con la calidad y transparencia en la prestación del servicio, recordando que, dentro de nuestras políticas corporativas, una de nuestras prioridades es mantener con los usuarios una comunicación formal, permanente, asertiva y efectiva, con el propósito de garantizar su satisfacción y confianza, pilares fundamentales para Aguas y Aguas de Pereira.

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) HECTOR YEHIMER GONZALEZ BETANCUR, identificado con C.C. No 2471500 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) HECTOR YEHIMER GONZALEZ BETANCUR enviando citación a Dirección de Notificación: yehimerg03@gmail.com - CUBA haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE DICIEMBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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. 12020-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **CESAR STEBER ANDRADE CORDOBA** 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>12020-52</b>   |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025                                   |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>   |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025                                   |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025                                   |
| Nombre del Peticionario          | CESAR STEBER ANDRADE CORDOBA                              |
| Matrícula No                     | 1566611   |
| Dirección para Notificación      | CESARANDRADE1481@HOTMAIL.COMBALCONES VILLA DEL PRADO ET 1 |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

PEREIRA, 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Señor (a):

**CESAR STEBER ANDRADE CORDOBA**

**CESARANDRADE1481@HOTMAIL.COM - BALCONES VILLA DEL PRADO ET 1**

**Teléfono:** 3206807239

PEREIRA

**Radicación:** No. 12020 Radicado el 1 DE DICIEMBRE DE 2025

**Matrícula:** 1566611

**Motivo de la Petición:** SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

**FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION:** EN MI FACTURA ESTA UN COBRO POR OTROS VALORES, ENTIENDO QUE ES UN MEDIDOR; POR LO TANTO, LES AUTORIZO PARA QUE LIQUIDEN EL VALOR DEL MEDIDOR Y ME LO COBREN EN 1 SOLA CUOTA

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

En atención a su comunicación relacionada con la matrícula No. 1566611, la Subgerencia Comercial – Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira se permite informar que, tras su solicitud, se indicó al área de cartera la cual indicó que el respectivo trámite había sido realizado con éxito.

Se le sugiere al usuario estar al tanto de la siguiente facturación. Agradecemos su atención y reiteramos nuestro compromiso de continuar haciendo seguimiento a la gestión técnica hasta su adecuada ejecución. En caso de requerir información adicional, lo invitamos a comunicarse nuevamente con nosotros por los canales oficiales de atención.

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) CESAR STEBER ANDRADE CORDOBA, identificado con C.C. No 9872334 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) CESAR STEBER ANDRADE CORDOBA enviando citación a Dirección de Notificación: CESARANDRADE1481@HOTMAIL.COM - BALCONES VILLA DEL PRADO ET 1 haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE DICIEMBRE DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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. 12018-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

|                                  |                                 |
|----------------------------------|---------------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>12018-52</b>                 |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025         |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>               |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025         |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025         |
| Nombre del Peticionario          | LYDA ESTRELLA RAMIREZ           |
| Matrícula No                     | 44750                           |
| Dirección para Notificación      | lider177@gmail.comVILLAVICENCIO |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

PEREIRA, 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Señor (a):

**LYDA ESTRELLA RAMIREZ**

**lider177@gmail.com - VILLAVICENCIO**

**Teléfono:** 3122232350 /3252550

PEREIRA

**Radicación:** No. 12018 Radicado el 1 DE DICIEMBRE DE 2025

**Matrícula:** 44750

**Motivo de la Petición:** SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

**FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION:** EL 18 DE NOVIEMBRE DE 2025 FUE CAMBIADO EL MEDIDOR DE AGUA EN LA CRA 9 #3-22. DEBIDO A QUE EL VALOR DE DICHO CAMBIO FUE DIVIDIDO EN VARIAS CUOTAS, SE DESEA SABER CUAL ES EL VALOR TOTAL Y CARGARLO A LA PROXIMA FACTURA CON LA FINALIDAD DE PAGARLO EN UNA CUOTA. GRACIAS POR SU ATENCION

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

En atención a su comunicación relacionada con la matrícula No. 44750, la Subgerencia Comercial – Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira se permite informar que, tras su solicitud, se indicó al área de cartera la cual indicó que el respectivo había sido realizado.

Se le sugiere al usuario estar al tanto de la siguiente facturación.

Agradecemos su atención y reiteramos nuestro compromiso de continuar haciendo seguimiento a la gestión técnica hasta su adecuada ejecución. En caso de requerir información adicional, lo invitamos a comunicarse nuevamente con nosotros por los canales oficiales de atención.

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) LYDA ESTRELLA RAMIREZ, identificado con C.C. No 24947126 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) LYDA ESTRELLA RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación: lider177@gmail.com - VILLAVICENCIO haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE DICIEMBRE DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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. 12021-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

|                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>12021-52</b>                  |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025          |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>                |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025          |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025          |
| Nombre del Peticionario          | GLORIA INES GOMEZ RAMIREZ        |
| Matrícula No                     | 1083385                          |
| Dirección para Notificación      | ggomez108@gmail.comCOODELMAR III |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

PEREIRA, 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Señor (a):

**GLORIA INES GOMEZ RAMIREZ**

**ggomez108@gmail.com - COODELMAR III**

**Teléfono:** 3122468949

PEREIRA

**Radicación:** No. 12021 Radicado el 1 DE DICIEMBRE DE 2025

**Matrícula:** 1083385

**Motivo de la Petición:** SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: RESPETADOS SENORES: ME PERMITO INFORMARLES QUE SOY LA NUEVA PROPIETARIA DEL PREDIO IDENTIFICADO CON MATRICULA INMOBILIARIA NO. 1083385. EN HORAS DE LA NOCHE DEL 29 DE NOVIEMBRE DE 2025 RECIBI UNA NOTIFICACION EN LA QUE SE ME COMUNICA LA CANCELACION DEL CONTRATO DE SERVICIO DE ACUEDUCTO. DESEO ACLARAR QUE ADQUIRI EL INMUEBLE EN SEPTIEMBRE DE 2025 Y, POR TANTO, DESCONOCIA QUE EL ANTERIOR PROPIETARIO SE HABIA NEGADO A AUTORIZAR EL CAMBIO DEL MEDIDOR DE AVANCE TECNOLOGICO PARA EL SERVICIO DE AGUA. POR LO ANTERIOR, SOLICITO MUY RESPETUOSAMENTE TENGAN EN CUENTA QUE, COMO NUEVA PROPIETARIA, SI AUTORIZO LA INSTALACION DEL MEDIDOR TECNOLOGICO Y AGRADEZCO SE PROGRAME SU INSTALACION, CONCERTANDO PREVIAMENTE LA FECHA Y LA HORA. AGRADEZCO SU ATENCION Y COLABORACION.

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

En atención a su comunicación, conforme al historial interno de la empresa y con el fin de dar respuesta a la solicitud presentada, la Subgerencia Comercial – Departamento de Atención al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira se permite informar que, respecto a la solicitud para la instalación del medidor, se indicó la autorización realizada al área encargada mediante la Orden de trabajo No. 5726354.

Se le informa al usuario que en el transcurso de la semana se ejecutará el procedimiento, agradecemos su atención y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional.

Reiteramos nuestro compromiso con la calidad y transparencia en la prestación del servicio, recordando que, dentro de nuestras políticas corporativas, una de nuestras prioridades es mantener con los usuarios una comunicación formal, permanente, assertiva y efectiva, con el propósito de garantizar su satisfacción y confianza, pilares fundamentales para Aguas y Aguas de Pereira.

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) GLORIA INES GOMEZ RAMIREZ, identificado con C.C. No 42094932 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) GLORIA INES GOMEZ RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación: ggomez108@gmail.com - COODELMAR III haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE DICIEMBRE DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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. 11996-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **JENNY CAROLINA MARULANDA RUIZ** 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>11996-52</b>                      |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025              |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>                    |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025              |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025              |
| Nombre del Peticionario          | JENNY CAROLINA MARULANDA RUIZ        |
| Matrícula No                     | 19631538                             |
| Dirección para Notificación      | carito.te01@hotmail.comBELMONTE BAJO |

**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. 5707735  
PEREIRA, 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Señor (a):

**JENNY CAROLINA MARULANDA RUIZ**  
**carito.te01@hotmail.com - BELMONTE BAJO**  
**Teléfono: 3134028929**  
**PEREIRA**

**Radicación:** No. 11996 Radicado el 25 DE NOVIEMBRE DE 2025

**Matrícula:** 19631538

**Motivo de la Petición:** SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICIÓN: BUENAS TARDES POR MEDIO DE LA PRESENTE SOLICITO HACER REVICION DEL CONTADOR DE AGUA PUES NOSOTROS SALIMOS DE VIAJE DESDE EL VIERNES 21 DE NOVIEMBRE DEJANDO TODO EN LA VIVIENDA CERRADO PERO EN EL MOMENTO QUE FUIMOS A CERRAR EL REGISTRO MUESTRA COMO SI HUBIERA CONSUMO EL DEPARTAMENTO VA ESTAR DESABITADO HASTA ENERO, AGRADEZCO SI VAN Y HACEN UNA REVISIÓN Y LO TIENE ENCUENTA AL MOMENTO DEL COBRO YO TOME LA FOTO REGISTRO Y VIDEO DE COMO QUEDO EL CONTADOR PERO ME PREOCUPA QUE ESO GIRE Y GIRE SIN HABER NADIE

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

En atención a su comunicación relacionada con la matrícula No. 19631538, la Subgerencia Comercial – Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira se permite informar:

Se realizó la verificación con el área técnica, la cual visitó el predio el día 04 de diciembre de 2025. En dicha revisión, el funcionario reportó que el predio se encontraba deshabitado, con la llave de paso cerrada, y que el medidor no presentó movimiento, confirmando así que el aparato se encuentra en buen estado de funcionamiento. Se anexan las fotografías tomadas durante la visita.



Fecha: 04/12/2025

Hora: 10:02:51

Latitud: 4.8103021

Longitud: -75.7662179

Dirección: Calle 106 #13-75

Pereira, Risaralda

Activar Windo

Respecto a su inquietud sobre el consumo, se informa que para el período facturado entre el 10 de octubre y el 18 de noviembre, se registró un consumo de 15 m<sup>3</sup>, lectura que fue validada en campo.

En virtud de lo anterior, se informa al área encargada de la condición de predio desocupado bajo la orden No.5728456, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, últimos 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 elementos de este tipo.

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

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) JENNY CAROLINA MARULANDA RUIZ, identificado con C.C. No 1016015879 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) JENNY CAROLINA MARULANDA RUIZ enviando citación a Dirección de Notificación: carito.te01@hotmail.com - BELMONTE BAJO haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Se INFORMA que contra la presente decisión NO procede ningún recurso, por cuanto la petición, recae en solicitud de información y por tratarse de asuntos diferentes a los establecidos

en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Dado en PEREIRA, el 11 DE DICIEMBRE DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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. 12051-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS GONZALO BERNAL ECHEVERRI** 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>12051-52</b>                    |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025            |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>                  |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025            |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025            |
| Nombre del Peticionario          | LUIS GONZALO BERNAL ECHEVERRI      |
| Matrícula No                     | 19625964                           |
| Dirección para Notificación      | luisgonzalob48@hotmail.comCERRITOS |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

PEREIRA, 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Señor:

**LUIS GONZALO BERNAL ECHEVERRI**  
**luisgonzalob48@hotmail.com - CERRITOS**  
**Teléfono:** 3113562284  
PEREIRA

**Radicación:** No. 12051 Radicado el 9 DE DICIEMBRE DE 2025

**Matrícula:** 19625964

**Motivo de la Petición:** SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: ASUNTO: SOLICITUD DE COBRO EXCLUSIVO DE CARGO FIJO POR AUSENCIA PROLONGADA DEL INMUEBLE Y NOTIFICACION DE MANTENIMIENTOS DERECHO DE PETICION CONTRATO / CUENTA NO.: 19625964 DIRECCION DEL INMUEBLE: CALLE 1`12 # 16-04 MANZANA 4 CASA 2 MUKAVA DEL VALLE - PEREIRA TITULAR DEL SERVICIO: LUIS GONZALO BERNAL ECHEVERRI CEDULA: 75.074.620 CORREO ELECTRONICO:

LUISGONZALOB48@HOTMAIL.COM YO, LUIS GONZALO BERNAL ECHEVERRI, MAYOR DE EDAD, IDENTIFICADO(A) COMO APARECE AL PIE DE MI FIRMA, EN CALIDAD DE TITULAR DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL INMUEBLE CITADO, DE MANERA RESPETUOSA PRESENTO DERECHO DE PETICION, DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 23 DE LA CONSTITUCION POLITICA, LA LEY 1755 DE 2015, LA LEY 142 DE 1994 Y DEMAS NORMAS CONCORDANTES, PARA SOLICITAR LO SIGUIENTE: 1. HECHOS A PARTIR DEL 28 DE DICIEMBRE DE 2025, EL INMUEBLE RELACIONADO PERMANECERA TOTALMENTE DESOCUPADO POR TIEMPO INDEFINIDO. DURANTE ESTE PERIODO NO EXISTIRA CONSUMO DE AGUA, DADO QUE TODAS LAS LLAVES, REGISTROS INTERNOS Y ACOMETIDAS INTERNAS QUEDARAN COMPLETAMENTE CERRADOS. EL INMUEBLE PERMANECERA CERRADO, SIN ACTIVIDAD RESIDENCIAL. INFORMAREMOS OPORTUNAMENTE A LA EMPRESA LA FECHA EXACTA DE RETORNO AL PAIS, PARA REANUDAR EL SERVICIO EN CONDICIONES NORMALES. 2. SOLICITUDES CON FUNDAMENTO EN LO ANTERIOR, RESPETUOSAMENTE SOLICITO: QUE SE FACTURE UNICAMENTE EL CARGO FIJO REGULADO, CONFORME A LA NORMATIVIDAD VIGENTE, SIN COBRO POR CONSUMO DE AGUA NI POR VERTIMIENTOS, MIENTRAS PERSISTA LA DESOCUPACION TOTAL DEL INMUEBLE. QUE CUALQUIER MANTENIMIENTO, REVISION TECNICA, INTERVENCION EN REDES, CAMBIOS DE MEDIDOR O TRABAJOS ASOCIADOS A LA CONEXION DEL INMUEBLE SEAN INFORMADOS PREVIAMENTE POR MEDIO DE LOS DATOS DE CONTACTO SUMINISTRADOS. QUE SE DEJE REGISTRO FORMAL EN EL SISTEMA COMERCIAL DE LA EMPRESA SOBRE LA CONDICION DE NO CONSUMO DEL PREDIO A PARTIR DEL 28 DE DICIEMBRE DE 2025. QUE SE REMITA RESPUESTA ESCRITA FORMAL A ESTA SOLICITUD DENTRO DE LOS TERMINOS LEGALES.

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

En atención a la petición radicada el 9 DE DICIEMBRE DE 2025 mediante petición con referencia a la Matricula Nro. **19625964**, de lo que, el Departamento de Servicio al Cliente Subgerencia Comercial de la Empresa Aguas y Aguas le informa que, una vez verificado el sistema comercial se evidencia que al predio solicitado y ubicado en la CL 112 # 16 - 04 MZ 4 CS 2 MUKAVA DEL VALLE ETAPA I Sector CERRITOS - CERRITOS, ciclo 16, clase de uso RESIDENCIAL; la empresa mientras no presente ningún registro el equipo de medida solo

facturara los conceptos correspondientes a cargos fijos, *De acuerdo a la Ley 142 de 1994, en el artículo 90.2 se estableció que en materia de servicios públicos domiciliarios 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”.*

Al respecto se pronunció la Honorable Corte Constitucional mediante Sentencia C-041 de 2003, al declarar exequible el numeral 90.2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994, en los siguientes términos:

(...) *La tarifa que se paga por la prestación de un servicio público domiciliario está vinculada no sólo con el nivel de consumo del usuario, sino con los costos en que incurre la empresa respectiva para poder brindar el bien o servicio en condiciones de competitividad y está determinada por el beneficio que finalmente recibe el usuario. El sólo hecho de que el prestador del servicio esté disponible para brindar el mismo genera costos, los cuales son independientes del consumo real que se efectúe.* A juicio de la Corte, la norma acusada, en cuanto contempla un cargo fijo que debe pagar el usuario, no vulnera la Carta Política toda vez que tal concepto se ve reflejado en su propio beneficio, es decir en una prestación eficiente y permanente del servicio (..)"

*En este sentido, el usuario que haya incumplido con sus obligaciones contractuales o que no pueda utilizar el servicio, no queda exonerado de realizar el pago del cargo fijo, toda vez que la empresa está disponible para la prestación del servicio y en esta medida la normatividad vigente la faculta para efectuar este cobro.*

De acuerdo al escrito de la usuaria, se registra mediante la **OT 5727603** para el predio con matrícula **No.19625964**, la solicitud al Departamento de facturación para facturar por estricta diferencia de lectura, y solo facturar cargos fijos mientras la lectura permanezca en **14 m<sup>3</sup>**, siendo estos los gastos en que incurre la empresa y la disponibilidad permanente para poder prestarle el servicio y llevar el líquido vital hasta su predio.

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el señor LUIS GONZALO BERNAL ECHEVERRI, identificado con C.C. No 75074620 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor LUIS GONZALO BERNAL ECHEVERRI enviando citación a Dirección de Notificación: luisgonzalob48@hotmail.com - CERRITOS haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 11 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. 12031-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **TATIANA ZAPATA VELASQUEZ** 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>12031-52</b>                        |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025                |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>                   |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025                |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025                |
| Nombre del Peticionario          | TATIANA ZAPATA VELASQUEZ               |
| Matrícula No                     | 19622021                               |
| Dirección para Notificación      | analista.ambiental@asservi.comCERRITOS |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

PEREIRA, 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Señor (a):

**TATIANA ZAPATA VELASQUEZ**  
**analista.ambiental@asservi.com - CERRITOS**  
**Teléfono: 3176382984**  
**PEREIRA**

**Radicación:** No. 12031 Radicado el 3 DE DICIEMBRE DE 2025

**Matrícula:** 19622021

**Motivo de la Petición:** SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION:** SOLICITO AMABLEMENTE REVISION EN CAMPO CON RELACION A LA OBSERVACION DENTRO DE LA FACTURA DE TAPA PESADA O SOLDADA

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

En atención a su comunicación relacionada con la matrícula No. 19622021, la Subgerencia Comercial – Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira se permite informar:

Según la verificación en el sistema, se registra observación de imposibilidad de lectura del medidor debido a que la caja metálica instalada impide el acceso al aparato por parte del funcionario encargado de realizar la lectura en campo. Por esta razón, se genera la observación "tapa pesada o soldada" en la factura y adicionalmente se inicia el proceso interno correspondiente, en el cual se solicita al usuario realizar los ajustes necesarios para permitir la correcta inspección y toma de lectura.

La comunicación informando esta situación fue enviada previamente a su correo electrónico. Para su facilidad, se adjunta nuevamente junto con la presente respuesta.

**Aguas y Aguas de Pereira S.A.S. E.S.P.** Nit. 891.400.040-9 Carrera 10 N° 17-55, Pereira, Risaralda Teléfono: 116 / (606) 338 8800 [www.aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co)

Pereira, 02 de octubre de 2025

Usuario (a): ASSERVI S.A.S

Matrícula: 19622021 Nro. Solicitud: 5596065

Dirección: LT 7 A Barrio: CERRITOS

Dirección de ayuda: BODEGAS MONSERRATE

CRC: 13 - 4 - 32500

**Asunto:** De las Obligaciones del Suscriptor o Usuario - Imposibilidad de Lectura, Medidor Encerrado.

Reciba un cordial saludo de Aguas y Aguas de Pereira.

Es nuestra responsabilidad informarle que, en el predio en mención, el medidor de agua se encuentra localizado en una zona de difícil acceso, o existe una reja con candado que impide realizar la lectura para la determinación del consumo mensual.

Por lo anterior, se solicita de su colaboración para que se restablezca el acceso al equipo de medida o en su defecto promueva ante la Empresa el proceso de reubicación a otra zona de fácil acceso donde se pueda realizar la lectura.

Lo anterior, dando cumplimiento al artículo 2.3.1.3.2.3.12 del Decreto 1077 de 2015 que determina: "La entidad prestadora de los servicios públicos determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura."

Es de anotar que los costos de reubicación que comprende su instalación y obra civil, es asumida por el usuario y su nueva ubicación debe ser aprobada por la Empresa.

Recuerde que es un deber del usuario permitir la lectura del medidor con fundamento en el Decreto 1077 de 2015 en su Artículo 2.3.1.3.2.5.23.

Gracias por su atención y colaboración.

Atentamente,



**LORENZO TABARES CADAVID**  
**Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas**  
Subgerencia Comercial – Aguas y Aguas de Pereira

#### Constancia de Notificación Personal

Por lo expuesto anteriormente no es necesario la visita solicitada, se informa la situación actual del predio.

Agradecemos su atención y quedamos atentos a cualquier solicitud adicional que deseé gestionar a través de nuestros canales oficiales y reiteramos nuestro compromiso de continuar haciendo seguimiento a la gestión técnica hasta su adecuada ejecución. En caso de requerir información adicional, lo invitamos a comunicarse nuevamente con nosotros por los canales oficiales de atención.

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) TATIANA ZAPATA VELASQUEZ, identificado con C.C. No 1004753937 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este

acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) TATIANA ZAPATA VELASQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación: analista.ambiental@asservi.com - CERRITOS haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE DICIEMBRE DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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. 23189-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **UNIDAD RESIDENCIAL C PEREIRA PH** 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>23189-52</b>                                     |
| Fecha Resolución Recurso         | 11 DE DICIEMBRE DE 2025                             |
| RECLAMO                          | 274613 de 11 DE NOVIEMBRE DE 2025                   |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO ACCEDE</b>                                    |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025                             |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025                             |
| Nombre del Peticionario          | UNIDAD RESIDENCIAL C PEREIRA PH                     |
| Identificación del Peticionario  | 8000743645  |
| Matrícula No.                    | 882464  |
| Dirección para Notificación      | facturacionciudadpereiraph@gmail.com CIUDAD PEREIRA |

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. 23189-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23189 DE 20 DE NOVIEMBRE DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 274613 DE 30 DE OCTUBRE DE 2025**

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

### CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) UNIDAD RESIDENCIAL CIUDAD PEREIRA PH, identificado (a) con NIT. No. 8000743645, pero la reclamante no acreditó la debida legitimación frente al suscriptor, para actuar como representante legal, e interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 274613-52 de 11 DE NOVIEMBRE DE 2025, mediante la cual se declaró PROCEDENTE PARCIALMENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 882464 Ciclo 8, ubicada en la dirección CL 18 # 31 - 82 UNIDAD RESID. CIUDAD PEREIRA. P.H., Barrio CIUDAD PEREIRA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-10.

Que el recurrente por escrito presentado el día 20 DE NOVIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el incremento del consumo del área común, en el período de octubre, y pretende lo siguiente:

### PETICIÓN

Con base en lo anterior, solicito:

1. Se reponga la decisión emitida, y se realice un reajuste integral y proporcional de la factura objeto de reclamación, acorde con el consumo histórico del predio y con los hallazgos comprobados de ausencia de fugas.
2. Que Aguas y Aguas de Pereira efectúe una revisión técnica exhaustiva e independiente, incluyendo evaluación del medidor, su calibración y revisión de lecturas anteriores, entregando informe técnico detallado por escrito.
3. Hasta tanto no exista claridad técnica completa, solicito que se suspendan los cobros generados por el consumo anómalo, evitando afectación patrimonial injustificada del usuario.

Este Departamento, se permite precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Devido 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:

La Unidad Residencial Olímpico I, hace parte de los clientes del Sistema General o Totalizador de La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que comparten una sola acometida de entrada a

través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira no les entrega el agua por medio de una acometida individual a cada uno de ellos sino que el grupo se ha organizado internamente mediante el uso de una red propia de distribución interna de tal manera que Aguas y Aguas les entrega el agua a la entrada de dicha red utilizando para ello una sola acometida de diámetro adecuado para atender el consumo del grupo completo de usuarios internos.

La medición del consumo de estos grupos se hace utilizando un medidor en la acometida de entrada, el cual registra el consumo total del grupo y actualmente al interior de la Unidad, todas las unidades independientes tienen su medidor individual para registrar el consumo de cada uno.

En resumen, un cliente del Sistema General o Totalizador comparte una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor el cual para estos casos se llama totalizador.

El consumo se debe facturar teniendo en cuenta el principio general que orienta la relación entre La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y sus clientes ya sean independientes o Multiusuarios es el de **“La facturación es igual al consumo”** o sea que la suma de los consumos facturados a un grupo de multiusuarios debe ser igual a la cantidad de agua suministrada al grupo a través de la acometida de entrada.

Aclarado este procedimiento y teniendo en cuenta que la Empresa realizó inspecciones técnicas en el área común del Conjunto Residencial Bloques de Ciudad Pereira P.H. en las cuales encontró el equipo de medida-totalizadador número 8067842-98 en buen estado, registrando normalmente, abastece 230 cuentas hijas cada una con su equipo de medida individual y presentaba el dia 7 de noviembre de 2025, una lectura acumulada de 414800 m<sup>3</sup>, no se evidenciaron fugas en las redes hidráulicas, zonas humedas, ni el salon social, portería y oficina de administración, pero en la inspección realizada por parte del Grupo de Facturación el día 14 de agosto de 2025, se informó al revisor, que habían realizado mantenimiento a la piscina, jacuzzi y la jardinería, novedades que requieren uso adicional del servicio de agua potable, dando lugar al aumento del consumo comprendido entre el 13 de agosto al 12 de septiembre de 2025. Se adjuntan actas de la revisión del 14/08/2025 y del 13/09/2025



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

**(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS**

Predio : 882464

Radicado visita : 5487934

Fecha Atención : 14/08/2025, 10:58:30 AM

Nombre Propietario : UNIDAD RESIDENCIAL CIUDAD PEREIRA

Dirección : CL 18 # 31 - 82 UNIDAD RESID. CIUDAD PEREIRA.RA

Barrio : CIUDAD PEREIRA

Numero medidor : 8067842-98

Diametro medidor : >1 PULGADA

Tipo desviación : ALTO OFICINA

Ciclo - Ruta - Consecutivo : 8 - 4 - 416050

Clase de uso : RESIDENCIAL

Promedio lectura : 173

Lectura actual : 408274

Consumo actual : 271

Edad : 1

**INFORME DE LA VISITA**

Uso encontrado en el predio : COMERCIAL

Lectura del predio : 53085

No. Habitantes : 1

**DIAGNÓSTICO DE LA VISITA**

Observaciones : Me informó el vigilante que el alto consumo fue por mantenimiento de piscinas jacuzzi y jardinería pero en el momento no se han presentado daños ni fugas visiblemente no se ven

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 25 90015128725

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



**AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA**

**(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS**

Predio : 882464  
Radicado visita : 5559573  
Fecha Atención : 13/09/2025 09:29:01  
Nombre Propietario : UNIDAD RESIDENCIAL CIUDAD PEREIRA  
Dirección : CL 18 # 31 - 82 UNIDAD RESID. CIUDAD PEREIRA.RA  
Barrio : CIUDAD PEREIRA  
Número medidor : 8067842-98  
Diametro medidor : >1 PULGADA  
Tipo desviación : ALTO TERRENO 1  
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 8 - 4 - 416050  
Clase de uso : RESIDENCIAL  
Promedio lectura : 194  
Lectura actual : 410728  
Consumo actual : 536  
Edad : 1

**INFORME DE LA VISITA**

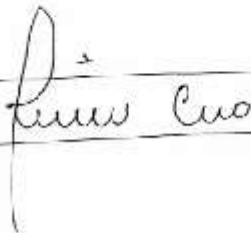
Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL  
Lectura del predio : 41079  
No. Habitantes : 0

**DIAGNOSTICO DE LA VISITA**

Observaciones : Se visita predio llave áreas comunes no se evidencia anomalía me atiende el conserje.

Usuario : Nelson García zuleta  
Cedula : 10120400  
Telefono : 3022779877

Firma Usuario atendio :



Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 28

90015128728

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

Podemos observar en el histórico de lecturas del sistema de Información Comercial y observamos que después de realizar los ejercicios propios del sistema descontar-repartir para esta tipo de usuarios en los que sabemos hay una sola acometida de entrada para un grupo de usuarios internos y concluimos en que la Empresa efectivamente ha facturado 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."*

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **882464**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2025 | Consumo Mama | Consumo Hija | Diferencia | Consumo Facturado A.C                              | Observación   |
|---------------|--------------|--------------|------------|--|---|
| Octubre       | 2298 m3      | 1924 m3      | 374 m3     | 794 m3<br>modificado en el reclamo 274613 a 700 m3 | Excedente entre el totalizador y las cuentas hijas de 374 m3 más 326 m3 del periodo anterior, arrojaba un consumo a facturar de 700 m3 , razón por la cual se accedió a modificar el consumo en el reclamo objeto de revisión. (Art. 146-Ley 142/94). |
| Septiembre    | 2454 m3      | 1934 m3      | 520 m3     | 194 m3   | Consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94)<br>Queda pendiente por facturar 326 m3   |

En el reclamo 274613, se verificó que se había cobrado un consumo superior en el período reclamado, y se informó lo siguiente:

- *En el periodo de Septiembre de 2025 el Area Común una vez aplicado el descontar y repartir tuvo una diferencia de lectura de 520 m3 de los cuales se le facturaron 194 m3 consumo promedio (mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de 326 m3 pendientes por facturar.*
- *En el periodo de Octubre de 2025 el A.C una vez aplicado el descontar y repartir tuvo una diferencia de lectura de 374 m3 los cuales se facturaron en su totalidad más 420 m3 de consumo pendiente por facturar de septiembre para un total facturado de 794 m3, en donde se observa que el consumo pendiente por facturar de septiembre eran 326 m3 por lo tanto, se accede a reliquidar el consumo facturado al A.C en el periodo de Octubre de 2025 a 700 m3, por haberse facturado un consumo acumulado superior.*

*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. 882464 por la Empresa, respecto al período de Octubre de 2025, serán objeto de modificación, por lo cual, SE ACCEDE a reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 Se reliquidó a favor de la matrícula reclamante la suma **de \$479.840** :*

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

En el caso que nos ocupa, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, lo que quedó probado plenamente en las revisiones practicadas por la Empresa, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y se observó que el Totalizador registra normalmente, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente consumido en las áreas comunes del Conjunto, toda vez que ha operado el descontar y repartir, para esta tipo de usuarios en los que sabemos hay una sola acometida de entrada y hace parte de los clientes del sistema general o totalizador.

En consecuencia, este Departamento **CONFIRMA** la decisión inicial en la cual se modificó el consumo del período de OCTUBRE A 700 M3, de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, se analizaron las lecturas reportadas en los períodos anteriores, desvirtuándose mala lectura, y el totalizador se encuentra en perfecto estado, por lo cual no se considera pertiente retirar para pruebas de calibración y no se accede a realizar otra modificación al consumo del período de octubre de 2025. Quedando así resuelto el recurso de reposición y concediendo subsidiariamente el de apelación.

Mientras se encuentra en trámite el recurso, la Empresa congeló valores objeto de reclamación por valor de \$2.526.826. el día 20 de noviembre de 2025.

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, pues el consumo no se liquida con base en el nivel de ocupantes, sino de acuerdo al consumo registrado en el equipo de medida.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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.

**Ley 675 de 2001 Artículo 32, en su parágrafo único establece:**

“**PARÁGRAFO:** Para efectos de facturación de los servicios públicos domiciliarios a zonas comunes, la persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a las empresas prestadoras de los mismos, si así lo solicita, caso en el cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes; en caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales.

## **DECRETO 1077 DE 2015**

### **DEFINICIONES**

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

5. **Red de distribución, red local o red secundaria de acueducto.** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

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

34. **Medidor general o totalizador.** Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.

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

**ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.13. De los medidores generales o de control.** En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes.

Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

*(Decreto 302 de 2000, art. 16, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 5).*

## **LEY 1437 DE 2011 Artículo 77 y 78**

**Artículo 77. Requisitos.** Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.

2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por UNIDAD RESIDENCIAL CIUDAD PEREIRA PH y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 274613-52 de 11 DE NOVIEMBRE DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

**NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 11 DE DICIEMBRE DE 2025



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

Proyectó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, profirió la Resolución No. 23192-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JANETH LORENA CASTAÑEDA TORO** 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>23192-52</b>  |
| Fecha Resolución Recurso         | 11 DE DICIEMBRE DE 2025                                      |
| RECLAMO                          | 274801 de 19 DE NOVIEMBRE DE 2025                            |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO ACCEDE</b>   |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025                                      |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025                                      |
| Nombre del Peticionario          | JANETH LORENA CASTAÑEDA TORO                                 |
| Identificación del Peticionario  | 30402677   |
| Matrícula No.                    | 19634760   |
| Dirección para Notificación      | CALLE 151 #18-03 CONJUNTO RESERVAS DEL CAMPO MZ 8<br>GALICIA |

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. 23192-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23192 DE 21 DE NOVIEMBRE DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 274801 DE 10 DE NOVIEMBRE DE 2025**

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

### CONSIDERANDO:

Que la señora JANETH LORENA CASTAÑEDA TORO, identificada con cédula de ciudadanía No. 30402677 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 274801-52 de 19 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. 19634760 Ciclo 16, ubicada en la dirección CL 151 # 18 - 03 MZ 8 CS 11 RESERVAS DEL CAMPO ET II, Barrio GALICIA en los periodos facturados 2025-09, 2025-10.

Que el recurrente por escrito presentado el día 21 DE NOVIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando SE RADICA DERECHO DE PETICION PARA SOLICITAR CAMBIO DE MEDIDOR DE MANERA URGENTE, COMO TAMBIEN LIQUIDAR LA FACTURACION EQUIVALENTE A CARGO FIJO TENIENDO EN CUENTA QUE LA CASA SE ENCUENTRA DESOCUPADA:

Porque No estoy de acuerdo con la Resolución y respuesta emitida por ustedes, teniendo en cuenta que no han realizado una revisión profunda.

Sustento este Recurso en las siguientes razones: Ya se han realizado las reparaciones correspondientes por fugas, se llevó gedsfno lo que confirma que no existen fugas internas, aún así el medidor sigue contando, teniendo en cuenta que el inmueble se encuentra desocupado desde el mes de Septiembre. Solicitud de manera oportuna y urgente realizar visita, pero importante por favor llamar al 3193705353 o al 3124358540 y hacerlo antes de ir al predio ya que somos Inmobiliaria y el inmueble se encuentra desocupado.

### 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 274801-52, 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 **12 de Noviembre de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO “**No conocen la Sra Janeth, no permiten ingresar al conjunto residencial. Equipo de medida A21N259018 lectura actual 538 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 Septiembre y 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 Septiembre el medidor avanzó de 506 m<sup>3</sup> a 527 m<sup>3</sup> arrojando una diferencia de 21 m<sup>3</sup>, los cuales se facturaron en su totalidad.

En el periodo de Octubre el medidor avanzó de 527 m<sup>3</sup> a 538 m<sup>3</sup> arrojando una diferencia de 11 m<sup>3</sup>, los cuales se facturaron en su totalidad.

Así la usuaria manifieste que el predio se encuentra desocupado y por ende el consumo debe ser cero, el equipo de medida ha registrado consumo, se le recuerda que es responsabilidad del usuario mantener las instalaciones hidráulicas en buen estado, en este caso en particular, si el predio se encuentra desocupado debe mantener la llave de paso cerrada para evitar escapes de agua. 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.

En cuanto a la solicitud de cambio de medidor no se pudo verificar el funcionamiento y estado del medidor, por lo tanto, no se accede a realizar el cambio de equipo de medida.

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. **19634760** por la Empresa, respecto al periodo de **Septiembre y 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 Devido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho analizar la respuesta emitida mediante acto administrativo N° 274801-52 de 19 DE NOVIEMBRE DE 2025, la cual fue declarada NO PROCEDENTE, porque se facturó el consumo en el periodo de NOVIEMBRE DE 2025, de acuerdo al registro del medidor, y en la visita técnica realizada con ocasión de la reclamación, el día 12 de noviembre de 2025, no se pudo revisar el estado de medidor, por que el predio se encontraba solo y no se permitió el ingreso del personal de esta prestadora al conjunto residencial.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el periodo de Septiembre y Octubre de 2025 efectivamente ha facturado el consumo registrado en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: “La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan;

*a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."*

En el periodo de Septiembre el medidor avanzó de 506 m<sup>3</sup> a 527 m<sup>3</sup> arrojando una diferencia de 21 m<sup>3</sup>, los cuales se facturaron en su totalidad.

En el periodo de Octubre el medidor avanzó de 527 m<sup>3</sup> a 538 m<sup>3</sup> arrojando una diferencia de 11 m<sup>3</sup>, los cuales se facturaron en su totalidad.

| Año  | Mes        | Lect Actual | Lect Anter | Consumo | Promedio | % desv | Tipo Consumo |
|------|------------|-------------|------------|---------|----------|--------|--------------|
| 2025 | Noviembre  | 557         | 538        | 19      | 21       | -0,1   | NORMAL       |
| 2025 | Octubre    | 538         | 527        | 11      | 23       | -0,52  | NORMAL       |
| 2025 | Septiembre | 527         | 506        | 21      | 24       | -0,13  | NORMAL       |
| 2025 | Agosto     | 506         | 485        | 21      | 24       | -0,13  | NORMAL       |

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

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

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para el mes de **SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2025**, reclamado por la parte recurrente, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulado para estos fines en la Ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble. Si el predio se encuentra desocupado es responsabilidad del usuario mantener la llave de paso cerrada, así mismo, la Empresa no accede a realizar el cambio de equipo de medida por garantía porque el medidor fue suministrado por la constructora y no por la Empresa, por lo tanto, es responsabilidad del usuario la reposición del equipo de medida, si el usuario desea que la Empresa le instale un nuevo equipo de medida, debe acercarse al centro de servicios a autorizar el cambio de equipo de medida y debe asumir el costo de este, si desea aportar el medidor debe comprarlos con las especificaciones que se le entreguen y hacerlo allegar a la Empresa con su respectiva factura y certificado de calibración.

En cuanto al cobro de los cargos fijos, así el predio se encuentre sin ocupación son los gastos en que incurre la empresa por la disponibilidad permanente del recurso hídrico y de la prestación del servicio hasta el predio.

De acuerdo a la Ley 142 de 1994, en el artículo 90.2 se estableció que en materia de servicios públicos 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".

Al respecto se pronunció la Honorable Corte Constitucional mediante Sentencia C-041 de 2003, al declarar exequible el numeral 90.2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994, en los siguientes términos:

(...) La tarifa que se paga por la prestación de un servicio público domiciliario está vinculada no sólo con el nivel de

consumo del usuario, sino con los costos en que incurre la empresa respectiva para poder brindar el bien o servicio en condiciones de competitividad y está determinada por el beneficio que finalmente recibe el usuario. El sólo hecho de que el prestador del servicio esté disponible para brindar el mismo genera costos, los cuales son independientes del consumo real que se efectúe. A juicio de la Corte, la norma acusada, en cuanto contempla un cargo fijo que debe pagar el usuario, no vulnera la Carta Política toda vez que tal concepto se ve reflejado en su propio beneficio, es decir en una prestación eficiente y permanente del servicio (..)"

**En este sentido, el usuario que haya incumplido con sus obligaciones contractuales o que no haya podido utilizar el servicio, no queda exonerado de realizar el pago del cargo fijo, toda vez que la empresa está disponible para la prestación del servicio y en esta medida la normatividad vigente la faculta para efectuar este cobro.**

En consecuencia, este Departamento **confirma la decisión inicial** y el consumo facturado en el período de **SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2025** no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, igualmente es pertinente aclarar que el incremento no constituyó desviación significativa del consumo, pues no superó el 65% del promedio, como lo establece la Resolución CRA 151 de 2001, por lo tanto, el consumo de estos períodos no ha dado lugar a revisión previa. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso de apelación salvo que el recurrente desista de él.

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, pues el consumo no se liquida con base en el nivel de ocupantes, sino de acuerdo al consumo registrado en el equipo de medida.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

*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.

#### **PARAMETROS DE DESVIACION SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO - RESOLUCION**

**CRA 151 de 2.001.**

**TITULO I CAPITULO III ARTICULO 1.3.20.06**, señalando que se entenderá por desviaciones significativas, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos , si la facturación es bimensual, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan.

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por JANETH LORENA CASTAÑEDA TORO y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 274801-52 de 19 DE NOVIEMBRE DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO:** Notificar personalmente el contenido de la presente decisión a la señora JANETH LORENA CASTAÑEDA TORO, haciéndose entrega de una copia del acto administrativo. En caso de que no sea posible la notificación personal de esta resolución, se procederá a la notificación por aviso, conforme del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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

#### **NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 11 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. 274976-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

|                                  |                                       |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>274976-52</b>                      |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025               |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>                  |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025               |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025               |
| Nombre del Peticionario          | CLAUDIA HELENA HENAO RAMIREZ          |
| Matrícula No                     | 19644782                              |
| Dirección para Notificación      | ivoryapartamentosph@gmail.comCERRITOS |

**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. 5695290

## Resolución No. 274976-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 274976 de 21 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 21 DE NOVIEMBRE DE 2025 la señora CLAUDIA HELENA HENAO RAMIREZ identificado con N.I.T. No. 901949559, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 274976 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19644782 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CR 13 # 122 - 55 A.COMUN CONJUNTO RESIDENCIAL IVORY, Barrio CERRITOS en los periodos facturados 2025-10.

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

Este **CONJUNTO RESIDENCIAL IVORY- AREA COMUN** hace parte de los clientes del sistema general o totalizador de La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que comparten una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira no les entrega el agua por medio de una acometida individual a cada uno de ellos sino que el grupo se ha organizado internamente mediante el uso de una red propia de distribución interna de tal manera que Aguas y Aguas les entrega el agua a la entrada de dicha red utilizando para ello una sola acometida de diámetro adecuado para atender el consumo del grupo completo de usuarios internos.

La medición del consumo de estos grupos se hace utilizando un medidor en la acometida de entrada, el cual registra el consumo total del grupo y actualmente al interior del edificio, todas las unidades independientes tienen su medidor individual para registrar el consumo de cada uno.

En resumen, un cliente Multiusuarios o del sistema general o totalizador, comparten una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor el cual para estos casos se llama totalizador.

El consumo se debe facturar teniendo en cuenta el principio general que orienta la relación entre La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y sus clientes ya sean independientes o Multiusuarios es el de "**La facturación es igual al consumo**" o sea que la suma de los consumos facturados a un grupo de multiusuarios debe ser igual a la cantidad de agua suministrada al grupo a través de la acometida de entrada.

La medición del consumo de estos grupos se hace utilizando un medidor en la acometida de entrada, el cual registra el consumo total de las matrículas hijas y de las áreas comunes que

existen al interior del conjunto, todas las unidades independientes, **cuentan con su medidor individual** para registrar el consumo de cada uno, luego del total registrado por el Macromedidor se resta el consumo de las cuentas hijas (matrículas de cada local/apartamento), la diferencia entre ambas (MAMA E HIJA) da como resultado el consumo de las áreas comunes, lo cual es denominado como el sistema descontar y repartir, las áreas comunes las integran las redes hidráulicas que recorren cada piso, antes del medidor de cada apartamento, los tanques de reserva, las pocetas, los baños de la portería, salón social y de la oficina de administración cuando se tienen.

Por otro lado, es de aclarar que el **CONJUNTO RESIDENCIAL IVORY- AREA COMUN**, se construyó bajo la **ley 142 de 1994** y sus decretos reglamentarios tales como 202 de 2000 y 229 de 2002, los cuales regulan la forma de la medición de éste tipo de Sistema Totalizador, incluida la CRA 151 de 2001, la Empresa mediante el Contrato de Condiciones Uniformes (Resolución 182 de 2004), adoptó el sistema de facturación general o totalizador, **donde cabe de manera plena EL PREDIO RECLAMANTE**, siendo necesario resaltar que la vinculación al servicio que presta la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por parte de la P.H. se realiza mediante un contrato de adhesión.

Siendo así las cosas, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19644782 con 94 Matriculas hijas**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2025 | Consumo mama        | Consumo hijas      | Diferencia         | Consumo Facturado  | Observación   |
|---------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---|
| Oct           | 1240 m <sup>3</sup> | 343 m <sup>3</sup> | 803 m <sup>3</sup> | 246 m <sup>3</sup> | sistema descontar y repartir, Consumo por diferencia de lectura: <b>46 m<sup>3</sup> + 200 m<sup>3</sup></b> de los pendientes = <b>246 m<sup>3</sup></b> . (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar <b>467 m<sup>3</sup></b> de Septiembre y <b>757 m<sup>3</sup></b> de Octubre de 2025 |
| Sept          | 1081 m <sup>3</sup> | 368 m <sup>3</sup> | 713 m <sup>3</sup> | 46 m <sup>3</sup>  | sistema descontar y repartir. Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación <b>667 m<sup>3</sup></b>   |

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 26 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Fabio Bueno como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO 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° H25SE000186 el cual registra una lectura acumulada de **2976 m<sup>3</sup>**. **Estando en el CONJUNTO RESIDENCIAL IVORY se encuentra el macromedidor registrando, se revisan las instalaciones como el baño, lavamanos de portería, la piscina con su ducha, el turco y sus baños el salón social con sus baños, lavamanos y cocineta , el gimnasio con sus baños y el orinal, los 2 baños del lobby, 2 pocetas, 3 llaves terminales y 2 tanques de reserva subterráneos donde en momento de visita no se detectan fugas, informan y de acuerdo a las lecturas de los medidores el 70 % de los apartamentos están desocupados.** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

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.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula reclamante por la Empresa, respecto al período de **OCTUBRE de 2025** es correcto, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en el período de **Septiembre de 2025**, después del descontar y repartir la diferencia de lectura fue de **713 m<sup>3</sup>**, de los que solo se cobraron por promedio **46 m<sup>3</sup>**, dejando pendiente **667 m<sup>3</sup>**, de igual forma, después del descontar y repartir para el período de **Octubre de 2025** la diferencia de lectura fue de **803 m<sup>3</sup>**, de los que solo se cobraron por promedio **46 m<sup>3</sup>** más **200 m<sup>3</sup>** por consumo acumulado para un total de **246 m<sup>3</sup>**, dejando pendientes **757 m<sup>3</sup>** por facturar, con la observación: **Se toma lectura, no se puede revisar, no está el señor de mantenimiento, nos atiende guarda izquierdo**, por lo cual, no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994**.

***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”.***

Una vez identificado el incremento en el consumo se procedió por parte del Grupo de Facturación a revisar las instalaciones del predio, **Se toma lectura, no se puede revisar, no está el señor de mantenimiento, nos atiende guarda izquierdo**, se adjunta las revisiones previas a la facturación, así:



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

**(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS**

Predio : 19644782

Radicado visita : 5639749

Fecha Atención : 25/10/2025 16:35:30

Nombre Propietario : IVORY CONSTRUCCIONES SAS

Dirección : CR 13 # 122 - 55 A.COMUN

Barrio : CERRITOS

Numero medidor : H25SE000186

Diametro medidor : >1 PULGADA

Tipo desviación : ALTO TERRENO 2

Ciclo - Ruta - Consecutivo : 16 - 4 - 257450

Clase de uso : RESIDENCIAL

Promedio lectura : 46

Lectura actual : 2562

Consumo actual : 793

Edad : 1

**INFORME DE LA VISITA**

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL

Lectura del predio : 2607

No. Habitantes : 0

**DIAGNOSTICO DE LA VISITA**

Observaciones : Se toma lectura. no se puede revisar .no está el señor de mantenimiento. Nos atiende guarda izquierdo

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 30 90015128730

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

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa, en los períodos de **OCTUBRE de 2025**, se factura lo registrado en el totalizador descontando el consumo de las hijas, de lo que se establece que el consumo generado en los períodos reclamados es debido a la utilización del servicio y los consumos acumulados de Septiembre de 2025, es de anotar que, el uso del área común depende exclusivamente de los usuarios de las instalaciones en dicha área, no se registra incidencia alguna en el totalizador.

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.**19644782** por la Empresa, respecto al período de **OCTUBRE de 2025, SON CORRECTOS**, y los valores objeto de reclamación no serán modificados ya que fueron registrados por el totalizador de conformidad con el sistema general, por lo cual, no se procederá con 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 149 de la ley 142 de 1994,** “Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en los períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios e circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor según sea el caso.

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

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

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

## DEFINICIONES

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

5. **Red de distribución, red local o red secundaria de acueducto.** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

34. **Medidor general o totalizador.** Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.

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

35. **Multiusuarios.** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por CLAUDIA HELENA HENAO RAMIREZ identificado con N.I.T. No. 901949559 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora CLAUDIA HELENA HENAO RAMIREZ enviando citación a Correo Electrónico: [ivoryapartamentosph@gmail.com](mailto:ivoryapartamentosph@gmail.com) haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CLAUDIA HELENA HENAO RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19644782 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 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. 275000-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA CAMILA CESPEDES OROZCO** 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>275000-52</b>                         |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025                  |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>                     |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025                  |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025                  |
| Nombre del Peticionario          | MARIA CAMILA CESPEDES OROZCO             |
| Matrícula No                     | 1917202                                  |
| Dirección para Notificación      | angielizeth737@gmail.comSAN LUIS GONZAGA |

**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. 5699028

## Resolución No. 275000-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275000 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 MARIA CAMILA CESPEDES OROZCO identificado con C.C. No. 1109293896, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 275000 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1917202 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 16 B # 30- 43 APTO 202 , Barrio SAN LUIS GONZAGA en los periodos facturados 2025-9,2025-10.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Milton Vélez 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° H25VA258339 el cual registra una lectura acumulada de **46 m<sup>3</sup>**. **Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven dos personas.** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando los consumos reclamados, diferente a la utilización del servicio.

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 los períodos de **SEPTIEMBRE y OCTUBRE 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, se tomó lectura y el medidor presentó una diferencia de **9 m<sup>3</sup>** y **11 m<sup>3</sup>**, en el Período de **Septiembre** avanzó de **12 m<sup>3</sup> a 21 m<sup>3</sup>** y en el Período de **Octubre de 2025** avanzó de **21 m<sup>3</sup> a 32 m<sup>3</sup>**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector.

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

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

Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2025, SON CORRECTOS** y no serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

Ahora bien, en referencia al cobro del servicio de alcantarillado prestado por parte de la Empresa, **la Empresa si le presta el servicio de alcantarillado al predio con matricula 1917202, vierte sus aguas servidas a la red de la Empresa, por lo tanto, la Empresa le factura vertimiento de alcantarillado, para contribuir con el pago de la tasa retributiva**, por la contaminación ambiental que se produce, con fundamento en el artículo 42 de la Ley 99 de 1993, el cual consagra: *“Las tasas retributivas se cobran por la utilización directa o indirecta del agua para arrojar aguas negras o servidas de cualquier origen y para compensar los gastos de mantenimiento de la renovabilidad de los recursos naturales renovables”*.

La Entidad encargada en el Departamento de Risaralda, de efectuar dicho recaudo es la CARDER y a ella le corresponde ejecutar los programas tendientes a la recuperación y mantenimiento de las fuentes de aguas, entre ellas los Ríos, quebradas y descoles, igualmente, la Empresa en Convenio con la CARDER participa en la ejecución de dichos programas.

Al respecto, se tiene que mediante el [Concepto SSPD 436 de 2006](#), sobre el régimen de Tasas retributivas la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios señaló:

*“De conformidad con el artículo 80 de la Constitución Política, el Estado debe prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental, imponer sanciones legales y exigir la reparación de los daños causados.*

*Por su parte, la Ley 99 de 1993, señala que las tasas retributivas y compensatorias hacen parte de las rentas que perciben las Corporaciones Autónomas Regionales y son fijadas por el Ministerio del Medio Ambiente.*

*Al respecto, el artículo 42 de la mencionada ley dispone:*

*“Artículo 42.- Tasas Retributivas y Compensatorias. La utilización directa o indirecta de la atmósfera, del agua y del suelo, para introducir o arrojar desechos o desperdicios agrícolas, mineros o industriales, aguas negras o servidas de cualquier origen, humos, vapores y sustancias nocivas que sean resultado de actividades antrópicas o propiciadas por el hombre, o actividades económicas o de servicio, sean o no lucrativas, se sujetará al pago de tasas retributivas por las consecuencias nocivas de las actividades expresadas”.*

*La tasa retributiva se convierte entonces en un cobro que realiza la autoridad ambiental a las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, por la utilización directa o indirecta del recurso como receptor de vertimientos puntuales (Aguas residuales domésticas o industriales), reglamentado por el Ministerio de Medio Ambiente a través del decreto 3100 de 2003.*

*La nueva metodología tarifaria para los servicios de acueducto y alcantarillado contenida en la Resolución 278 de 2004 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, en su artículo 37 incluye como componente adicional de la estructura tarifaria las tasas ambientales como un costo de operación.*

*Las tasas las pagan las empresas a las Corporaciones Regionales y son ingresos de las empresas reconocidos en las tarifas.*

*Para las empresas que pagan ese tipo de tasas, los presupuestan dentro de sus costos de operación.”*

*De lo expuesto, se concluye que la nueva metodología tarifaria para los servicios de acueducto y alcantarillado contenida en la Resolución 278 de 2004 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, en su artículo 37 incluye como componente adicional de la estructura tarifaria las tasas ambientales como un costo de operación, en tal sentido al estar inmersa*

en la tarifa, el costo se le traslada al usuario del servicio.”<sup>1</sup>

Situación que confirma el cobro se realiza a cada predio de acuerdo a la normatividad legal vigente establecida para cada predio, de acuerdo a su estratificación, y siendo este servicio más costoso que el servicio de Acueducto para todos y cada uno de los usuarios del Servicio.

**Por lo expuesto, anteriormente no es procedente acceder a sus pretensiones de modificar el cobro por el servicio de alcantarillado, y por consiguiente la devolución de los dineros cancelados por este servicio, ya que el predio está utilizando el servicio de acueducto y alcantarillado suministrado y facturado por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P. a través de la matricula 1917202, cuyas aguas servidas finalmente son vertidas a la red de la Empresa; y la Empresa esta obligada a cancelar el impuesto de Tasa Retributiva a la Corporación Autónoma Regional del Risaralda CARDER por el vertimiento de estas aguas a los Ríos.**

Continuando, y de conformidad con lo solicitado en la petición con el documento adjunto, se verifica en el Sistema de Información Comercial para el predio con Matricula Nro. 1917202 y efectivamente se corrobora el inmueble ubicado en **CL 16 B # 30- 43 APTO 202, Sector SAN LUIS GONZAGA - CENTRO**, de acuerdo a la metodología de estratificación realizadas por el Departamento Nacional de Planeación DNP, las cuales evalúan las características físicas y de localización de la vivienda y su zona de influencia, se le ha asignado **ESTRATO : 3 MEDIO-BAJO**. Se adjunta certificado de Estratificación, así:

En primer lugar, sobra recordar que la única autoridad en materia de estratificación socioeconómica es el Alcalde, ello de conformidad con lo dispuesto en las leyes 505 de 1999 y 732 de 2002, en concordancia con sus decretos reglamentarios; y en el mismo sentido también es una autoridad en materia de estratificación, los denominados Comités Permanentes de Estratificación, últimos que fungen como cuerpo asesor del alcalde para los procesos de estratificación.

Así las cosas, la estratificación es definida por la Ley 142 de 1994 como: “14.8. ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA. Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley”.

En cuanto a los factores y procedimientos que determine la Ley, es necesario reafirmar que los mismos fueron expedidos de conformidad con las Leyes 505 de 1999 y 732 de 2002, siendo de relevancia sobresaltar de ellas que la autoridad en materia de estratificación es el Municipio o Distrito en cabeza de su alcalde, que otra autoridad son los Comités Permanentes de Estratificación, que los usuarios tienen derecho a presentar reclamaciones ante las autoridades municipales por temas relacionados con su estrato socioeconómico, que existe doble instancia, que la estratificación se debe adoptar de manera general mediante decreto y en cumplimiento de las metodologías definidas por el Departamento Nacional de Planeación, y que de acuerdo con la Ley 732 de 2002, los Municipios deben adelantar de manera constante procesos de actualización general de la estratificación, y que las Empresas están en la obligación de aplicar la estratificación que se adopte por parte de los municipios a través de los respectivos decretos.

Ahora bien, a raíz de la expedición de otras normas de orden legal<sup>1</sup> que tienen como propósito que las Empresas y los municipios logren el máximo de coincidencias en sus bases de datos, se les exige a las Empresas llegar a % del 95, es por ello que Aguas y Aguas de Pereira y el Municipio de Pereira vienen adelantando la homologación de sus bases de datos, con el firme propósito de lograr la correcta focalización de subsidios y el correcto cobro de contribuciones, materializando el principio constitucional de solidaridad y redistribución del ingreso de que trata el artículo 368 de la Constitución Política de 1991.

Para el caso en particular del predio con matrícula **Nº 1917202**, se encontró que su esta se genera por parte del Municipio de Pereira, luego, ese estrato fue informado a la Empresa por parte del Municipio de Pereira a través de certificación de base de datos, por consiguiente, *dicho predio hace parte de los inmuebles que se encuentran en estrato TRES (3)*. Cabe anotar que, dicha base de datos es el referente sobre el que la Empresa factura los predios usuarios del Servicio de Acueducto y Alcantarillado de Pereira.

De lo cual, se le adjunta el Certificado de Estratificación emitido por la Secretaría de Planeación del Municipio de Pereira, con el fin de verificar el Estrato aplicado al predio, de acuerdo a la metodología de estratificación realizadas por el Departamento Nacional de Planeación DNP, las cuales evalúan las características físicas y de localización de la vivienda y su zona de influencia, de lo que se adjunta el certificado, así:

**CONSTANCIA DE ESTRATO**

La Secretaría de Planeación Municipal de Pereira hace constar que, con base en la aplicación de las metodologías de estratificación realizadas por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), las cuales evalúan las características físicas y de localización de la vivienda y su zona de influencia, se ha asignado:

**ESTRATO: 3 MEDIO BAJO**

Según Decreto 754 del 14 de diciembre de 1995.

**INFORMACIÓN GENERAL**

|                        |                                    |
|------------------------|------------------------------------|
| Dirección              | C 17B 30B 41 Mz C Cs 14 SAN LUIS G |
| Número Predial         | 66001010600000050014000000000      |
| Matrícula Inmobiliaria | 290-32948                          |

Válida únicamente para trámite ante las **RECLAMO EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS**.

Se expide a solicitud del interesado a los 11 días del mes de diciembre de 2025.

Atentamente



**Carlos Alberto Osorio Duque**

Subsecretario de Planeación Socioeconómica

Secretaría de Planeación Municipal

Código de verificación: **693af1836d4bc**

Verifique en: <https://gobtech.greenproyectosysoluciones.com/prd-visor-publico-inicio>

**Servicio en línea**

Alcaldía trabaja para avanzar a una ciudad digital

Decreto N° 013 del 4 de enero de 2011, por medio del cual se autoriza la firma mecánica

Se le sugiere al usuario que debe presentar su inconformidad a la Secretaría de Planeación del Municipio de Pereira, con el fin de verificar el Estrato aplicado al predio, que corresponde a la ficha catastral que se encuentra actualmente registrada en nuestro sistema de información comercial.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados, el estrato aplicado y el cobro por Alcantarillado a la matrícula **No. 1917202** por la Empresa **ES CORRECTO**, por lo cual no será modificado, por parte de este Departamento, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

## FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en la Ley 142 de 1994 la cual establece:

**ARTÍCULO 102.- *Estratos y metodología.*** Los inmuebles residenciales a los cuales se provean servicios públicos se clasificarán máximo en seis estratos socioeconómicos así: 1) bajo-bajo, 2) bajo, 3) medio-bajo, 4) medio, 5) medio-alto, y 6) alto.

Para tal efecto se emplearán las metodologías que elabore el Departamento Nacional de Planeación, las cuales contendrán las variables, factores, ponderaciones y método estadístico, teniendo en cuenta la dotación de servicios públicos domiciliarios. Ninguna zona residencial urbana que carezca de la prestación de por lo menos dos servicios públicos domiciliarios básicos podrá ser clasificada en un estrato superior al cuatro (4)

**ARTÍCULO 103.- *Unidades espaciales de estratificación.*** La unidad espacial de estratificación es el área dotada de características homogéneas de conformidad con los factores de estratificación. Cuando se encuentren viviendas que no tengan las mismas características del conglomerado, se les dará un tratamiento individual.

**ARTÍCULO 104.- *Recursos de los usuarios.*** Toda persona o grupo de personas podrá solicitar revisión del estrato que se le asigne. Los reclamos serán atendidos y resueltos en primera instancia por el comité de estratificación en el término de dos meses y las reposiciones por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**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 CAMILA CESPEDES OROZCO identificado con C.C. No. 1109293896 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARIA CAMILA CESPEDES OROZCO enviando citación a Correo Electrónico: angielizeth737@gmail.com 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 CAMILA CESPEDES OROZCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1917202 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 11 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. 275088-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA ALEXANDRA HERNANDEZ CEBALLOS** 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>275088-52</b>                               |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025                        |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>                           |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025                        |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025                        |
| Nombre del Peticionario          | DIANA ALEXANDRA HERNANDEZ CEBALLOS             |
| Matrícula No                     | 1514850  |
| Dirección para Notificación      | alexandragrisales2000@gmail.comBELLO HORIZONTE |

**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. 5705278

Resolución No. 275088-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275088 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 DIANA ALEXANDRA HERNANDEZ CEBALLOS identificado con C.C. No. 42120890, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275088 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1514850 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 3 CS 12 , Barrio BELLO HORIZONTE 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 10 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Diana Hernandez como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA83943AA el cual registra una lectura acumulada de 625 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas medidor no registra consumo con llaves cerradas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1514850**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos<br>2025 | Lectura<br>actual | Lectura<br>anterior | Diferencia | Consumo<br>Facturado | Observación  |
|------------------|-------------------|---------------------|------------|----------------------|--|
| Noviembre        | 619 m3            | 591 m3              | 28 m3      | 28 m3                | consumo por diferencia de lectura<br>(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 **28 m3, avanzó de (591 m3 a 619 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del

predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **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 DIANA ALEXANDRA HERNANDEZ CEBALLOS identificado con C.C. No. 42120890 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) DIANA ALEXANDRA HERNANDEZ CEBALLOS enviando citación a Correo Electrónico: alexandragrisales2000@gmail.com haciendo 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: DIANA ALEXANDRA HERNANDEZ CEBALLOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1514850 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 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. 275082-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LIBIA DEL CARMEN GRAJALES RESTREPO** 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>275082-52</b>                    |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025             |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>                |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025             |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025             |
| Nombre del Peticionario          | LIBIA DEL CARMEN GRAJALES RESTREPO  |
| Matrícula No                     | 19623836                            |
| Dirección para Notificación      | amaruapartamentosph@gmail.comMARAYA |

**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. 5704565

**Resolución No. 275082-52**

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275082 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 LIBIA DEL CARMEN GRAJALES RESTREPO identificado con C.C. No. 42067829, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275082 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19623836 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CL 50 # 13 - 03 AMARU APARTAMENTOS P.H., Barrio MARAYA 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 calificación)

Para los efectos de identificación del tipo de servicio prestado, en su integralidad es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR entendiéndose como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR o grupo de usuarios a todos aquellos clientes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que comparten una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira no les entrega el agua por medio de una acometida individual a cada uno de ellos sino que el grupo se ha organizado internamente mediante el uso de una red propia de distribución interna de tal manera que Aguas y Aguas les entrega el agua a la entrada de dicha red utilizando para ello una sola acometida de diámetro adecuado para atender el consumo del grupo completo de usuarios internos.

En resumen, un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR comparte una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor, el cual para estos casos se llama totalizador.

El principio general que debe orientar la relación entre la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y sus clientes ya sean independientes o SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR es el de "La facturación es igual al consumo" o sea que la suma de los consumos facturados a un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR debe ser igual a la cantidad de agua suministrada al grupo a través de la acometida de entrada.

Para cumplir con este objetivo, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira ha diseñado un programa de medición y facturación mediante el cual se asigna una matrícula a la acometida de entrada en la cual está instalado el totalizador y a esta matrícula se le llama cuenta MAMA o totalizadora y a las demás matrículas del grupo que se alimentan de la misma acometida se les llama cuentas HIJAS. En la mayoría de los casos la cuenta mamá o totalizadora pertenece a la administración o las áreas comunes.

Los grupos SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR tienen entonces una única cuenta mamá y pueden tener una o muchas cuentas hijas. Si una cuenta hija tiene medidor individual para

register únicamente su consumo entonces la facturación mensual llegará por los valores registrados por su medidor.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Luis Ferney Arbeláez Vargas como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 18111433 el cual registra una lectura acumulada de 1009 m<sup>3</sup>. Con observación: **"Estando en el conjunto AMARU APARTAMENTOS P.H. se encuentra el macromedidor registrando, se revisan las instalaciones como el baño y lavamanos de portería, el salón social con sus baños lavamanos y cocineta, el gimnasio con sus baños y lavamanos, la piscina con su ducha , 46 pocetas que hay en las torres, 5 llaves terminales el Shut de basuras y 3 tanques subterráneos de reserva donde no se detectan fugas, ahora se revisan los medidores de los apartamentos con bajo consumo que atendieron la visita los cuales se detectaron sin registrar, es decir que están frenados**

De la matrícula 19623818 torre 1 apto 501

Matrícula 19623801 torre 1 Apto 902

Matrícula 19623786 torre 1 Apto 1301

Matrícula 19623783 torre 1 Apto 1304

De la matrícula 19623760 de la torre 2 apto 603

Matrícula 19623758 de la torre 2 apto 701

Matrícula 19623757 de la torre 2 apto 702

Matrícula 19623755 de la torre 2 apto 704

Matrícula 19623750 de la torre 2 apto 901

Matrícula 19623748 de la torre 2 apto 903".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19623836**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2025 | Consumo mama        | Consumo hijas       | Diferencia         | Consumo Facturado  | Observación   |
|---------------|---------------------|---------------------|--------------------|--------------------|---|
| Nov           | 1279 m <sup>3</sup> | 1009 m <sup>3</sup> | 270 m <sup>3</sup> | 268 m <sup>3</sup> | sistema descontar y repartir, .Consumo por diferencia de lectura. |

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación, en donde manifiestan que **"se ajustan consumos a 268 mts de la cuenta madre; consumo de 1011 mts de las cuentas hijas; diferencia reportada por el macromedidor 1279 mts.**

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **19623836** por la Empresa, respecto al período de **NOVIEMBRE DE 2025** son correctos, se está facturando de acuerdo con diferencia de lectura del totalizador y las instalaciones hidráulicas del área común se encuentran en buen estado, se concluye que al no existir daños o situaciones que justifiquen el incremento del consumo, los mismos son producto de la utilización del servicio, 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.

En lo que respecta al pago del servicio de las áreas comunes me permito informarle que da aplicación a lo regulado por el parágrafo único del artículo 32 de la Ley 675 de 2001, mediante la cual se expide el régimen de propiedad horizontal que a la letra dice:

**“PARÁGRAFO:** Para efectos de facturación de los servicios públicos domiciliarios a zonas comunes, la persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a las empresas prestadoras de los mismos, si así lo solicita, caso en el cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes; en caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales. .”

## DECRETO 1077 DE 2015

### DEFINICIONES

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

5. **Red de distribución, red local o red secundaria de acueducto.** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

34. **Medidor general o totalizador.** Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.

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

35. **Multiusuarios.** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.

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

**ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.13. De los medidores generales o de control.** En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes.

Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

(Decreto 302 de 2000, art. 16, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 5).

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por LIBIA DEL CARMEN GRAJALES RESTREPO identificado con C.C. No. 42067829 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) LIBIA DEL CARMEN GRAJALES RESTREPO enviando citación a Correo Electrónico:, amaruapartamentosph@gmail.com 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: LIBIA DEL CARMEN GRAJALES RESTREPO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19623836 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 11 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. 275140-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **mauricio kookc obando mauricio kookc obando** 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>275140-52</b>                            |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025                     |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>                        |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025                     |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025                     |
| Nombre del Peticionario          | mauricio kookc obando mauricio kookc obando |
| Matrícula No                     | 19554607                                    |
| Dirección para Notificación      | mauricio314@gmail.comPOR AV DE LAS AMERICAS |

**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. 5707548

Resolución No. 275140-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275140 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 mauricio kookc obando mauricio kookc obando identificado con C.C. No. 9874523, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 275140 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19554607 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CR 31 # 84 - 20 TORRE 14 APTO 1462 CLUB RESIDENCIAL EL NOGAL, Barrio POR AV DE LAS AMERICAS 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 10 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Cristina Guapacha 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° H25VA255812 el cual registra una lectura acumulada de 132 m3. En el momento de esta visita no se observa que hayan fugas ni internas ni externas, predio habitado por dos personas, predio con dos baños, medidor funciona correctamente  
Anexo foto del medidor y la lectura actual”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19554607**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos<br>2025 | Lectura<br>actual | Lectura<br>anterior | Diferencia | Consumo<br>Facturado | Observación  |
|------------------|-------------------|---------------------|------------|----------------------|--|
| Noviembre        | 123 m3            | 65 m3               | 58 m3      | 58 m3                | consumo por diferencia de lectura<br>(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 **58 m3, avanzó de (65 m3 123 619 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Se envió a visita de previa para investigar la causa del aumento del consumo y se dejó como observación, " Se ingresa al predio no se encuentra fugas todo está en orden se abren llaves medidor registra normal, se cierran todas las llaves y el medidor no registra".

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 mauricio kookc obando mauricio kookc obando identificado con C.C. No. 9874523 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) mauricio kookc obando mauricio kookc obando enviando citación a Correo Electrónico:, mauriciok314@gmail.com 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: mauricio kookc obando mauricio kookc obando la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19554607 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 11 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. 275182-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

|                                  |                               |
|----------------------------------|-------------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>275182-52</b>              |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025       |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>          |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025       |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025       |
| Nombre del Peticionario          | JOSE DARIO MONTOYA ARANGO     |
| Matrícula No                     | 1458520                       |
| Dirección para Notificación      | adario861@gmail.comSAMARIA 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

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275182 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 el señor JOSE DARIO MONTOYA ARANGO identificado con C.C. No. 1088250262, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275182 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1458520 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: MZ 45 CS 17 , Barrio SAMARIA II 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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Diana Loaiza 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° H23VA747350 el cual registra una lectura acumulada de 300 m3. Con observación: **"Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente, viven cuatro personas un baño"**

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 medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 24 m3, avanzó de 257 a 281 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

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

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

**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 JOSE DARIO MONTOYA ARANGO identificado con C.C. No. 1088250262 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE DARIO MONTOYA ARANGO enviando citación a Correo Electrónico:, adario861@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago

total o parcial, ordenar a: JOSE DARIO MONTOYA ARANGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1458520 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 11 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. 275186-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LAURA MARIA PALOMINO DE ZEZULKA** 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>275186-52</b>                |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025         |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>               |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025         |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025         |
| Nombre del Peticionario          | LAURA MARIA PALOMINO DE ZEZULKA |
| Matrícula No                     | 19628058                        |
| Dirección para Notificación      | mararayes@gmail.comGALICIA      |

**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

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275186 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 LAURA MARIA PALOMINO DE ZEZULKA identificado con C.C. No. 1014181581, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 275186 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19628058 Ciclo: 16 ubicada en:CL 153 # 22 - 40 BLQ 2 APTO 305 CONJUNTO RESIDENCIAL NOBORI, Barrio GALICIA 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 10 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Laura María Palomino como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° A21N071855 el cual registra una lectura acumulada de 341 m3. Con observacion: "**Existe una mala lectura**"

Al revisar el histórico de lecturas en el sistema de información comercial, encontramos que se presentó **inconsistencia en la lectura reportada para el periodo de NOVIEMBRE DE 2025**, lo que originó que se cobrara un consumo superior para este periodo, se reportó una lectura actual de 366 m3, frente a la anterior de 327 arrojaba una diferencia de 39 m3, y de acuerdo a la visita practicada registra 341 m3.

Por lo tanto, consideramos procedente modificar los consumo facturado en los periodo de NOVIEMBRE DE 2025, el cual fue de 39 al consumo promedio del inmueble que corresponde a 9 m3, para dar así cumplimiento al 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.*"

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-243038** detallado así:

| Concepto | Períod o | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajad o |
|----------|----------|--------|------------|-------------|------------|-------------|-----------|
|          |          |        |            |             |            |             |           |

|                                   |         |     |   |    |       |        |        |
|-----------------------------------|---------|-----|---|----|-------|--------|--------|
| NC CONTRIB ACUEDUCTO              | 2025-11 | 400 | 9 | 39 | 11728 | 50822  | -39094 |
| AJUSTE A LA DECENA                | 2025-11 | 400 | 0 | 0  | -4    | 0      | -4     |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-11 | 400 | 0 | 0  | 0     | -1     | 1      |
| NC CONTRIB ALCANTARILLADO         | 2025-11 | 400 | 9 | 39 | 15240 | 66040  | -50800 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO        | 2025-11 | 400 | 9 | 39 | 25963 | 112504 | -86542 |
| CONSUMO ACUEDUCTO                 | 2025-11 | 400 | 9 | 39 | 19980 | 86579  | -66599 |

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de

la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P.

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por LAURA MARIA PALOMINO DE ZEZULKA identificado con C.C. No. 1014181581 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) LAURA MARIA PALOMINO DE ZEZULKA enviando citación a Correo Electrónico:, mararayes@gmail.com haciendo 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: LAURA MARIA PALOMINO DE ZEZULKA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19628058 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa [www.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 11 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. 275198-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANDREA OTALORA** 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>275198-52</b>                         |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025                  |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>                        |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025                  |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025                  |
| Nombre del Peticionario          | ANDREA OTALORA                           |
| Matrícula No                     | 19632023                                 |
| Dirección para Notificación      | andreaotaloravalbuena@outlook.comGALICIA |

**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

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275198 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 ANDREA OTALORA identificado con C.C. No. 52435473, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275198 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19632023 Ciclo: 16 ubicada en: CL 153 # 22 - 40 BLQ 4 APTO 707 CONJUNTO RESIDENCIAL NOBORI, Barrio GALICIA en los periodos facturados de AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Janeth Barretos como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° A21FA753655 el cual registra una lectura acumulada de 18 m3. Con observación: **"La persona del predio reclamante, vive en Bogotá y ella ocupa el inmueble en Pereira por temporadas, se abre llave de agua y medidor registra con normalidad, es decir, medidor no está frenado, se revisó instalaciones y no existen fugas".**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los períodos de AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2025 facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: REVISAR MEDIDOR, y en la visita técnica, se verificó el estado del medidor y se reportó la lectura actual del medidor y se encontró registrando 18 m3 predio con bajo consumo.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa en el periodo de AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2025 es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se re liquida cobrando los 0, 0,0 y 1 m3 que avanzó el medidor en estos períodos.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-105073** detallado así:

| Concepto   | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| NC CONTRIB | 2025-8  | 486    | 1          | 2           | 1265       | 2530        | -1265    |

|                                   |         |     |   |   |      |       |        |
|-----------------------------------|---------|-----|---|---|------|-------|--------|
| ACUEDUCTO                         |         |     |   |   |      |       |        |
| NC CONTRIB ALCANTARILLADO         | 2025-9  | 486 | 0 | 3 | 0    | 5080  | -5080  |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-9  | 486 | 0 | 0 | 0    | -1    | 1      |
| NC CONTRIB ALCANTARILLADO         | 2025-11 | 486 | 0 | 5 | 0    | 8467  | -8467  |
| NC CONTRIB ACUEDUCTO              | 2025-9  | 486 | 0 | 3 | 0    | 3909  | -3909  |
| CONSUMO ACUEDUCTO                 | 2025-10 | 486 | 0 | 4 | 0    | 8880  | -8880  |
| CONSUMO ACUEDUCTO                 | 2025-8  | 486 | 1 | 2 | 2155 | 4310  | -2155  |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO        | 2025-10 | 486 | 0 | 4 | 0    | 11539 | -11539 |
| NC CONTRIB ALCANTARILLADO         | 2025-10 | 486 | 0 | 4 | 0    | 6773  | -6773  |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO        | 2025-11 | 486 | 0 | 5 | 0    | 14424 | -14424 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-8  | 486 | 0 | 0 | 0    | -3    | 3      |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO        | 2025-8  | 486 | 1 | 2 | 2801 | 5602  | -2801  |
| NC CONTRIB ACUEDUCTO              | 2025-11 | 486 | 0 | 5 | 0    | 6516  | -6516  |
| CONSUMO ACUEDUCTO                 | 2025-11 | 486 | 0 | 5 | 0    | 11100 | -11100 |
| CONSUMO ACUEDUCTO                 | 2025-9  | 486 | 0 | 3 | 0    | 6660  | -6660  |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO        | 2025-9  | 486 | 0 | 3 | 0    | 8654  | -8654  |
| AJUSTE A LA DECENA                | 2025-11 | 486 | 0 | 0 | 0    | -2    | 2      |
| NC CONTRIB ALCANTARILLADO         | 2025-8  | 486 | 1 | 2 | 1644 | 3288  | -1644  |
| NC CONTRIB ACUEDUCTO              | 2025-10 | 486 | 0 | 4 | 0    | 5212  | -5212  |

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

*suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.*

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

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por ANDREA OTALORA identificado con C.C. No. 52435473 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) ANDREA OTALORA enviando citación a Correo Electrónico:, andreaotaloravalbuena@outlook.com haciendo 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: ANDREA OTALORA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19632023 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 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. 275200-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

|                                  |                                    |
|----------------------------------|------------------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>275200-52</b>                   |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025            |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>                  |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025            |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025            |
| Nombre del Peticionario          | VICTOR RAMIREZ                     |
| Matrícula No                     | 1877539                            |
| Dirección para Notificación      | victor84379@hotmail.comVILLA VERDE |

**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. 5710919

**Resolución No. 275200-52**

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275200 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 el señor VICTOR RAMIREZ identificado con C.C. No. 1059784379, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 275200 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1877539 Ciclo: 9 ubicada en:CR 36 # 35- 26 MZ 21 CS 23 CIUDADELA VILLA VERDE, Barrio VILLA VERDE 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 10 DE DICIEMBRE DE 2025 realiza por 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° C19LA012254 el cual registra una lectura acumulada de 667 m3. Se llama al usuario en varias ocasiones no responden se visita el predio se encuentra solo se observa el medidor durante varios minutos y no presenta movimiento estando el predio solo sin consumo y con la llave de paso abierta".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1877539**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos<br>2025 | Lectura<br>actual | Lectura<br>anterior | Diferencia | Consumo<br>Facturado | Observación                                  |
|------------------|-------------------|---------------------|------------|----------------------|--|
| <b>Noviembre</b> | 666 m3            | 666 m3              | 0 m3       | 4 m3                 | Cobro por promedio.<br>(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. C19LA012254, el cual registra una lectura acumulada de 667 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 **4 m<sup>3</sup>**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los períodos **noviembre de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mentionado** 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. **1877539**, por la Empresa, respecto al período de **noviembre de 2025, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquiar 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 **-15312** detallado así:

| Concepto                          | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-----------------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| CONSUMO ACUEDUCTO                 | 2025-11 | 486    | 1          | 4           | 2220       | 8880        | -6660    |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-11 | 486    | 0          | 0           | 0          | -2          | 2        |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO        | 2025-11 | 486    | 1          | 4           | 2885       | 11539       | -8654    |

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por VICTOR RAMIREZ identificado con C.C. No. 1059784379 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) VICTOR RAMIREZ enviando citación a Correo Electrónico:, victor84379@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: VICTOR RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1877539 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 11 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. 275222-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **Luis muñoz Luis muñoz** 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>275222-52</b>                            |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025                     |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>                        |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025                     |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025                     |
| Nombre del Peticionario          | Luis muñoz Luis muñoz                       |
| Matrícula No                     | 19612856                                    |
| Dirección para Notificación      | luishernandomunoztabares@hotmail.comGALICIA |

**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

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275222 de 2 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 2 DE DICIEMBRE DE 2025 el señor Luis muñoz Luis muñoz identificado con C.C. No. 10141911, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 275222 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19612856 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CRA 15 A # 149 - 95 MZ 1 CS 9 CONJUNTO CERRADO CASAS DEL CAMPO, Barrio GALICIA en los periodos facturados de AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Aliria Marina como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA93108AA el cual registra una lectura acumulada de 985 m3. Con observación: **"Existe fuga por el agua stop del sanitario, se recomendó el arreglo".**

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

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

| Año  | Mes        | nActív | Lect Actual | Lect Anter | Consumo | Promedio |
|------|------------|--------|-------------|------------|---------|----------|
| 2025 | Noviembre  | 1      | 973         | 956        | 17      | 20       |
| 2025 | Octubre    | 1      | 956         | 952        | 4       | 24       |
| 2025 | Septiembre | 1      | 952         | 901        | 51      | 20       |
| 2025 | Agosto     | 1      | 901         | 901        | 0       | 21       |

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2025 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

**Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 Luis muñoz Luis muñoz identificado con C.C. No. 10141911 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) Luis muñoz Luis muñoz enviando citación a Correo Electrónico: [luishernandomunoztabares@hotmail.com](mailto:luishernandomunoztabares@hotmail.com) 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: Luis muñoz Luis muñoz la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19612856 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 11 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. 275245-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAMES CORREA** 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>275245-52</b>                 |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025          |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>             |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025          |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025          |
| Nombre del Peticionario          | JAMES CORREA                     |
| Matrícula No                     | 389338                           |
| Dirección para Notificación      | jamescorrea.jc@gmail.comBELMONTE |

**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

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275245 de 2 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 2 DE DICIEMBRE DE 2025 el señor JAMES CORREA identificado con C.C. No. 83231525, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 275245 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 389338 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: LT 77A ELECTROGAS, Barrio BELMONTE en los periodos facturados de Septiembre, Octubre, Noviembre de 2025

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor James correa como usuario del servicio y FREDDY RAMOS RIOS como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA59800AA el cual registra una lectura acumulada de 1762 m3. Con observación: **"Se revisó el predio funciona la planta embotelladora de gas laboran un promedio de 8 a 10 personas no existen fugas instalaciones en buen estado no se observan reparaciones es de anotar que esta planta lleva muchos años funcionando".**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 379338, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación  |
|---------------|----------------|------------------|------------|-------------------|--|
| Noviembre     | 1713 m3        | 1699 m3          | 14 m3      | 222 m3            | Cobro por diferencia de lectura: <b>14 m3 + 208 m3</b> acumulados = <b>222 m3</b> facturados (Art. 146-Ley 142/94) <b>2 m3</b> pendientes por cobrar |
| Octubre       | 1699 m3        | 1480 m3          | 219 m3     | 159 m3            | Consumo por Promedio: <b>159 m3</b> (Art. 146-Ley 142/94) <b>210 m3</b> pendientes por cobrar  |
| Septiembre    | 1480 m3        | 1281 m3          | 165 m3     | 15 m3             | Consumo por Promedio: <b>0 m3</b> (Art. 146-Ley 142/94) <b>150 m3</b> pendientes por cobrar  |

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación, en donde manifiestan que **"Se cobran**

208 m3 pendientes del mes 10. Se revisó y no se encontraron daños de agua. Dicen que el consumo fue por lavarón los tanques para pintarlos. "Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

**(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS**

Predio : 389338  
Radicado visita : 5686621  
Fecha Atención : 21/11/2025 14:51:04  
Nombre Propietario : ELECTRO GAS  
Dirección : LT 77A  
Barrio : BELMONTE  
Número medidor : P1415MMRSA59800AA  
Diametro medidor : 1/2 PULGADA  
Tipo desviación : BAJOS  
Cido - Ruta - Consecutivo : 13 - 5 - 26300  
Clase de uso : COMERCIAL  
Promedio lectura : 38  
Lectura actual : 1711  
Consumo actual : 12  
Edad : 1

**INFORME DE LA VISITA**

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL  
Lectura del predio : 1713  
No. Habitantes : 1

**DIAGNOSTICO DE LA VISITA**

Observaciones : Se ingresa el predio Se revisan unidades sanitarias todas en perfecto estado medidor también funciona lo utilizan como oficina y solamente trabaja una sola persona ahí horario de oficina por eso el bajo consumo

Usuario : César Gaspar  
Cedula : 10016033

Firma Usuario atendio :

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 25 90015128725

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

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. **389338** Por la Empresa, respecto al período de **SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2025, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con 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**.

**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.”*

**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.”

**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 JAMES CORREA identificado con C.C. No. 83231525 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) JAMES CORREA enviando citación a Correo Electrónico:, jamescorrea.jc@gmail.com 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: JAMES CORREA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 389338 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 11 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. 275256-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA LUISA HENAO MARIN** 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>275256-52</b>                 |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025          |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>             |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025          |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025          |
| Nombre del Peticionario          | MARIA LUISA HENAO MARIN          |
| Matrícula No                     | 1896794                          |
| Dirección para Notificación      | CR 19 # 94- 96 MZ F CS 1BELMONTE |

**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. 5716002

Resolución No. 275256-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275256 de 3 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 3 DE DICIEMBRE DE 2025 la señora MARIA LUISA HENAO MARIN identificado con C.C. No. 30289152, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275256 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1896794 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CR 19 # 94- 96 MZ F CS 1 .PROYECTO VILLASOL, Barrio BELMONTE en los periodos facturados 2025-9,2025-10,2025-11.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Maria Luisa henao 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° H25VA228775 el cual registra una lectura acumulada de 206 m3. Se revisó el predio no existen fugas instalaciones en buen estado solo viven dos personas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1896794**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación  |
|---------------|----------------|------------------|------------|-------------------|--|
| Noviembre     | 187 m3         | 138 m3           | 49 m3      | 49 m3             | consumo por diferencia de lectura<br>(Art. 146-Ley 142/94) |
| Octubre       | 138 m3         | 117 m3           | 21 m3      | 21 m3             | consumo por diferencia de lectura<br>(Art. 146-Ley 142/94) |
| Septiembre    | 117 m3         | 91 m3            | 26 m3      | 26 m3             | consumo por diferencia de lectura<br>(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 **SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2025**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el

medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio,

- para el periodo de septiembre de 2025, el equipo de medida avanzó (**91 m3 a 117 m3**), arrojando una diferencia de lectura de 26 m3.
- para el periodo de octubre de 2025, el equipo de medida avanzó (**117 m3 a 138 m3**), arrojando una diferencia de lectura de 21 m3.
- para el periodo de noviembre de 2025, el equipo de medida avanzó (**138 m3 a 187 m3**), arrojando una diferencia de lectura de 49 m3, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

**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 LUISA HENAO MARIN identificado con C.C. No. 30289152 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 LUISA HENAO MARIN enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 19 # 94- 96 MZ F 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: MARIA LUISA HENAO MARIN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1896794 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 11 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. 275259-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MELISSA ROJAS MENDIETA** 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>275259-52</b>             |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025      |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>         |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025      |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025      |
| Nombre del Peticionario          | MELISSA ROJAS MENDIETA       |
| Matrícula No                     | 523316                       |
| Dirección para Notificación      | CR 17 # 84- 87VILLA OLIMPICA |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5715990

Resolución No. 275259-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275259 de 3 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 3 DE DICIEMBRE DE 2025 la señora MELISSA ROJAS MENDIETA identificado con C.C. No. 1122653043, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275259 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 523316 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CR 17 # 84- 87 , Barrio VILLA OLIMPICA 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 4 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Mavel Mendieta Higinio como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA45782AA el cual registra una lectura acumulada de 1772 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor registra consumo bien, predio está ocupado hace 2 meses, estuvo desocupado más de 2 años, consumo acumulado de agua".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **523316**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2025    | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación   |
|------------------|----------------|------------------|------------|-------------------|---|
| <b>Noviembre</b> | 1749 m3        | 1749 m3          | 0 m3       | 251 m3            | consumo por promedio 31 m3 más 220 m3 pendiente del periodo de octubre de 2025. (Art. 146-Ley 142/94)<br>Dejando pendiente por facturar 269 m3. |
| <b>Octubre</b>   | 1749 m3        | 1229 m3          | 520 m3     | 31 m3             | Consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94)<br>Dejando pendiente por facturar 489 m3   |

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el **Medidor No. P1415MMRSA45782AA**, el cual presenta una lectura acumulada 1772 m3.

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **octubre y noviembre de 2025**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el

consumo se debe a la utilización del servicio y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo en el predio la empresa facturó así:

- Para el periodo de octubre de 2025 la empresa pudo tomar lectura y el medidor registró 520 m<sup>3</sup> y la empresa facturó consumo promedio del predio de 31 m<sup>3</sup>, dejando pendiente por facturar 489 m<sup>3</sup>.
- para el periodo de noviembre de 2025 el medidor no se pudo leer, por ende, la empresa facturó consumo promedio de 31 m<sup>3</sup> más 220 m<sup>3</sup> de consumo pendiente por facturar del periodo de octubre de 2025 para un total facturado de 251 m<sup>3</sup> y dejando pendiente 269 m<sup>3</sup>.

El grupo de previa a la facturación debido al aumento del consumo envió visita de terreno con el fin de investigar la causa del aumento, el cual dejó como observación en el acta de revisión, “Se revisó y no se encontraron daños de agua. Dice la señora Mabel Mendieta que en el predio se construyeron varios pisos”.

## **SOLICITUDES**

1. Reliquidar los consumos facturados durante los últimos seis (6) meses, aplicando el promedio regulado de los últimos seis (6) periodos con lecturas correctas.
  2. Eliminar el cobro de “recuperación de consumos dejados de facturar”, por carecer de soporte técnico, jurídico y operativo.
  3. Emitir resolución escrita donde se indique el soporte técnico y legal del cobro o la corrección y reliquidación correspondiente.
  4. Indicar el respectivo proceso de reubicación del Medidor.
- 1) Debido a que el predio no se le pudo tomar lectura ya que el medidor está encerrado, imposibilita la toma de lectura es una causal atribuible al usuario este es quien tiene la responsabilidad de mantener el medidor en óptimas condiciones y despejado, por ende, el promedio no aplica, por la imposibilidad de la toma de lectura.



- 2) a empresa realizó la visita de previas requeridas para la recuperación del consumo dejado por facturar, por ende, no se accede a reliquidar los consumos, se anexa el soporte.

TIPO CTA: N



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P.  
SUBGERENCIA COMERCIAL - NOTIFICACION DE VISITA  
REVISIÓN PREVIA A LA FACTURACIÓN.

Pereira, Mes: 70 Día: 37 del Año 2025 HORA: 2:40pm

Señor:  
PROPIETARIO/SUSCRIPCTOR /USUARIO

Matricula:523316 Ciclo:13 Ruta:3 Consecutivo: 83100  
Dirección: CR 17 # 84- 87, VILLA OLIMPICA  
Nro. Medidor:P1415MMRSA45782AA Uso: RESID-EST 4  
Lactual:1749 mts<sup>3</sup> Lanterior 1229 mts<sup>3</sup> Dif. Lectura: 520mts<sup>3</sup>  
Consumo pendiente:520 mts<sup>3</sup> Lectura dia visita: 7759  
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 0mts<sup>3</sup>

Asunto: NOTIFICACIÓN DILIGENCIA DE REVISIÓN PREVIA A LA FACTURACION

Respetado(a) Señor(a),

Comunicademente me permito comunicarle que el consumo facturado en el mes (es) de OCTUBRE, del predio ubicado en: CR 17 # 84- 87, VILLA OLIMPICA con Matricula N° 523316 , ha sufrido una desviación significativa que se encuentra dentro de los parámetros de la Resolución CRA 151 de 2001.

Por lo anterior y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.6 de la Circular externa SSPD N°006 de 2.007(Circular del Debito Proceso), me permito comunicarle que este Despacho llevará a cabo diligencia de Revisión Técnica para investigar las posibles causas que originaron dicho incremento. La cual se realizará después de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente del recibo de este comunicado.

Por lo anterior se le solicita estar presente en la diligencia a efectos y de considerarlo pertinente aporte y solicite las pruebas que pretenda hacer valer dentro de la investigación del incremento referido.

En caso de no ser posible la entrega personal de la presente comunicación se dejará constancia en el predio de la fecha y hora en la que se realizar la visita requerida.

Atentamente,

*Olga Liliana Ocampo C*  
"Sin agua no hay vida posible"

OLGA LILIANA OCAMPO CONTRERAS  
Profesional II Departamento Facturación y Cartera -Subgerencia Comercial  
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira

Fecha Notificación: 10/31/2025

Fecha Visita: 11/7/2025 Hora: 1:00:00 PM Nro. Notificación: PRIMERA

Siendo las 11:00am del dia 31 de 70 del año 2025 se deja constancia del recibido de la presente  
comunicación por parte del Revisor Fredy Arellano Identificado (a) con C.C. N°7000349530.  
Nombre Quien Recibe Nelson Blandón Propietario \_\_\_\_\_ Inquilino: \_\_\_\_\_  
Firma: 16/85169 Nro. Telefónico: 320 6 85 9298

|  |   |
|--|---|
| <br><b>EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA</b><br><b>ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION</b><br><b>DE REVISION TECNICA PREVIA A LA FACTURACION</b> MATRICULA <b>623316</b> | N |
|--|---|

FECHA NOTIFICACION: 10/31/2025

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA: 11/7/2025 Hora: 1:00:00 PM Nro. Revisión: PRIMERA

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 11/7/2025 HORA INICIO VISITA 1:00 P.M.

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) Hazel Llantada identificado con C.C. N° 40384490 se procede por parte funcionarios adscritos al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, a llevar a cabo Revisión técnica a efectos de investigar las causales que generaron la desviación del 520% de los consumos facturados en [los] meses de **OCTUBRE**, presente desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de **0 m<sup>3</sup>**, para lo cual se procede de la siguiente manera:

**A) Características Específicas del predio: - Información Sistema:**

Dirección: CR 17 # 84- 87, VILLA OLIMPICA Uso: RESID-EST 4  
 Ciclo 13 Ruta: 3 Cdra.: 83100

**Información En Terreno:**

Tipo de Vivienda: Casa Nro. Niveles: 5 Clase de Uso: RES Nro. Ocupantes: 2

(Si es uso NO es residencial favor indicar): 537-251-200

Nombre del establecimiento:

**B) Características Generales equipo de medida:**

**Información Sistema:**

1) Nro. Medidor: P1415MMR5A457B2AA Última lectura: 1749  
 - Diferencia de lectura: 520 Mt<sup>3</sup> - Promedio: 0 Mt<sup>3</sup> - Consumo NO facturado 520 Mt<sup>3</sup>

*Revisado 520% 31/10/2025  
 551*

**GEOFONO**

**Información En Terreno:**

1) Nro medidor: 45482 AM Lectura: 1762 Diámetro: 4/2 Estado: 7 Mts:

Descripción Estado: El medidor registra

corriente

**C) Descripción estado de las instalaciones internas y su funcionamiento:** EN BUENO

ESTADO NO HAY FUGAS NI TORNOS

De conformidad con lo establecido en la Circular Externa SSPD N° 006 de 2007 y el artículo 29 de la Constitución Nacional se le concede el uso de la palebra a ( El, La) Señor(a) Hazel Llantada identificado(a) con c.c. N° 40.384.990 quien atendió la visita y hace las siguientes observaciones:

510.

Siendo las 10:00 se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

C.40.384.990/010

Nombre, Firma y C.C. Quien atendió la visita  
 Propietario:  Testigo:

Nombre y C.C. Testigo Visita

Cheles P. Solano

"Tu compromiso con el agua hace la diferencia"

Nombre Funcionario que realiza la Visita

X 8370840 CONSUELO Y CECILIO LOS RIOS S

34,95

De mi calidad de revisor, libro, voluntariamente y notificado de las implicaciones legales que se desprenden de certificar dentro de la diligencia un documento privado y demás implicaciones legales, bajo la garantía de juntamente manifestó que el revisado del predio descrito se negó a asistir firmar el presente documento.

3) 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 períodos 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.

Y en cumplimiento a la ley 142 de 1994 artículo 146, inc. 2: "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".

Ahora bien ya que para el periodo de octubre de 2025, se pudo tomar lectura y se

presentó la desviación la empresa facturó, 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 tiene una desviación significativa y no se había podido tomar lectura porque el medidor esté encerrado, por ende, se confirma el consumo promedio y consumo pendiente por facturar ya que es acorde a los permitido legalmente. Obrando como prueba la información suministrada por la señora Mabel que afirmó que el predio está en construcción.

4) Para el traslado de medidor se le informa el usuario que debe de venir al centro de servicios de la empresa a radicar la solicitud y anexar el certificado de tradición vigente máximo de expedido 15 días y la cedula, lo debe solicitar el propietario o un tercero, a través, de poder, ya que este procedimiento tiene un costo que debe ser asumido por el usuario.

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. 523316**, La Empresa, respecto al período **NOVIEMBRE DE 2025, SON CORRECTOS**, ya que la empresa facturó por consumo promedio o diferencia de lectura más el consumo de agua acumulada, por lo cual no serán objeto de reliquidación, alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

empresa cobrará el consumo medido."

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

**Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 MELISSA ROJAS MENDIETA identificado con C.C. No. 1122653043 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) MELISSA ROJAS MENDIETA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 17 # 84- 87 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MELISSA ROJAS MENDIETA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 523316 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 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. 275262-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NELSON RENEE MARIN CASAS** 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>275262-52</b>         |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025  |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>     |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025  |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025  |
| Nombre del Peticionario          | NELSON RENEE MARIN CASAS |
| Matrícula No                     | 116343                   |
| Dirección para Notificación      | MZ 8 LT 21LA ESNEDA      |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5717020

**Resolución No. 275262-52**

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275262 de 3 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 3 DE DICIEMBRE DE 2025 el señor NELSON RENEE MARIN CASAS identificado con C.C. No. 93372838, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275262 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 116343 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: MZ 8 LT 21 , Barrio LA ESNEDA en los periodos facturados 2025-9,2025-7,2025-10,2025-8,2025-11.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Martha Cavañeral 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° P1515MMRSA75955AA el cual registra una lectura acumulada de 2023 m<sup>3</sup>. “Possible fuga interna se requiere el geófono medidor gira con llaves cerradas, viven dos personas, anexo foto del medidor y la lectura actual”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **116343**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos<br>2025  | Lectura<br>actual | Lectura<br>anterior | Diferencia | Consumo<br>Facturado | Observación  |
|-------------------|-------------------|---------------------|------------|----------------------|--|
| <b>Noviembre</b>  | 1998 m3           | 1977 m3             | 21 m3      | 21 m3                | consumo por diferencia de lectura<br>(Art. 146-Ley 142/94) |
| <b>Octubre</b>    | 1977 m3           | 1952 m3             | 25 m3      | 25 m3                | consumo por diferencia de lectura<br>(Art. 146-Ley 142/94) |
| <b>Septiembre</b> | 1952 m3           | 1927 m3             | 25 m3      | 25 m3                | consumo por diferencia de lectura<br>(Art. 146-Ley 142/94) |
| <b>Agosto</b>     | 1927 m3           | 1904 m3             | 23 m3      | 23 m3                | consumo por diferencia de lectura<br>(Art. 146-Ley 142/94) |

|       |         |         |       |       |  |
|-------|---------|---------|-------|-------|--|
| Julio | 1904 m3 | 1881 m3 | 23 m3 | 23 m3 | consumo por diferencia de lectura<br>(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 **JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2025**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio,

- para el periodo de julio de 2025, el equipo de medida avanzó (**1881 m3 a 1904 m3**), arrojando una diferencia de lectura de 23 m3.
- para el periodo de agosto de 2025, el equipo de medida avanzó (**1904 m3 a 1927 m3**), arrojando una diferencia de lectura de 23 m3.
- para el periodo de septiembre de 2025, el equipo de medida avanzó (**1927 m3 a 1952 m3**), arrojando una diferencia de lectura de 25 m3.
- para el periodo de octubre de 2025, el equipo de medida avanzó (**1952 m3 a 1977 m3**), arrojando una diferencia de lectura de 25 m3.
- para el periodo de noviembre de 2025, el equipo de medida avanzó (**505 m3 a 531 m3**), arrojando una diferencia de lectura de 21 m3, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

En visita de terreno se determinó que existe la posibilidad de una fuga interna ya que el medidor gira con las llaves cerradas, por lo tanto, de requerirlo se le sugiere solicitar el servicio de geófono, la empresa por el momento no está prestando este servicio, por ende, 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, reportar a la empresa del resultado de la revisión particular.

Se le informa al usuario que no se ha presentado desviación significativa del consumo, se ha facturado consumo por diferencia de lectura pero el promedio de los últimos 6 meses es estable, por ende, no se accede a reliquidar.

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 **JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2025, ES CORRECTO** y no será modificado, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan

*los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.*

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

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

**Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 NELSON RENEE MARIN CASAS identificado con C.C. No. 93372838 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) NELSON RENEE MARIN CASAS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 8 LT 21 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: NELSON RENEE MARIN CASAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 116343 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 11 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. 275265-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JHONATAN ROMERO** 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>275265-52</b>                                     |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025                              |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>                                    |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025                              |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025                              |
| Nombre del Peticionario          | JHONATAN ROMERO                                      |
| Matrícula No                     | 19624855   |
| Dirección para Notificación      | tatianatoromejia102@gmail.comMIRADOR DE LLANO GRANDE |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5717010

Resolución No. 275265-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275265 de 4 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 4 DE DICIEMBRE DE 2025 el señor JHONATAN ROMERO identificado con C.C. No. 1088028307, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275265 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19624855 Ciclo: 6 ubicada en:CR 1 C # 67 C - 10 MZ 33 CS 11 MIRADOR DE LLANO GRANDE, Barrio MIRADOR DE LLANO GRANDE en los periodos facturados 2025-9,2025-10,2025-11.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Luz Denia Pulgarin 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° A19FA276196 el cual registra una lectura acumulada de 367 m3. "Medidor frenado instalaciones en buen estado, viven tres personas predio con dos baños, anexo foto del medidor y la lectura".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 19624855, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2025     | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación                               |
|-------------------|----------------|------------------|------------|-------------------|---|
| <b>Noviembre</b>  | 367 m3         | 367 m3           | 0 m3       | 20 m3             | Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94) |
| <b>Octubre</b>    | 367 m3         | 366 m3           | 1 m3       | 20 m3             | Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94) |
| <b>Septiembre</b> | 366 m3         | 366 m3           | 0 m3       | 20 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. A19FA276196, el cual registra una lectura acumulada de 367 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **septiembre, octubre y noviembre de 2025**, el lector reportó en el sistema la novedad de “**REVISAR MEDIDOR**”, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **20 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los períodos **septiembre, 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 **mentionado** al consumo por aforo de acuerdo al nivel de ocupación del predio que es de 3 personas y el consumo por aforo es de **4 m3**, por ende, se reliquida a **12 m3**.

Se le informa al usuario que se remite su autorización de cambio de medidor al área de Control de Pérdidas no Técnicas, la cual ya está programada para ejecutar.

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. **19624855**, por la Empresa, respecto al periodo de **septiembre, octubre y noviembre de 2025, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-116632**, detallado así:

| Concepto                   | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| CONSUMO ACUEDUCTO          | 2025-10 | 421    | 12         | 20          | 26640      | 44399       | -17760   |
| ND SUBSIDI ACUEDUCTO       | 2025-9  | 421    | 12         | 13          | -10230     | -11082      | 852      |
| ND SUBSIDI ALCANTARILLADO  | 2025-10 | 421    | 12         | 13          | -13293     | -14401      | 1108     |
| CONSUMO ACUEDUCTO          | 2025-11 | 421    | 12         | 20          | 26640      | 44399       | -17760   |
| CONSUMO ACUEDUCTO          | 2025-9  | 421    | 12         | 20          | 26640      | 44399       | -17760   |
| ND SUBSIDI ALCANTARILLADO  | 2025-11 | 421    | 12         | 13          | -13293     | -14401      | 1108     |
| ND SUBSIDI ALCANTARILLADO  | 2025-9  | 421    | 12         | 13          | -13293     | -14401      | 1108     |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-11 | 421    | 12         | 20          | 34617      | 57695       | -23078   |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-9  | 421    | 12         | 20          | 34617      | 57695       | -23078   |
| ND SUBSIDI ACUEDUCTO       | 2025-10 | 421    | 12         | 13          | -10230     | -11082      | 852      |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-10 | 421    | 12         | 20          | 34617      | 57695       | -23078   |

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por JHONATAN ROMERO identificado con C.C. No. 1088028307 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) JHONATAN ROMERO enviando citación a Correo Electrónico:, tatianatoromejia102@gmail.com haciendo 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: JHONATAN ROMERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19624855 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.aquasyaqua.com.co](http://www.aquasyaqua.com.co), opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 11 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. 275274-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GEIDY CAROLINA GUERRERO SALAZAR** 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>275274-52</b>                         |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025                  |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>                     |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025                  |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025                  |
| Nombre del Peticionario          | GEIDY CAROLINA GUERRERO SALAZAR          |
| Matrícula No                     | 1021096                                  |
| Dirección para Notificación      | arrendamientosbolsaraiz@gmail.comCORALES |

**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. 5717008

Resolución No. 275274-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275274 de 4 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 4 DE DICIEMBRE DE 2025 la señora GEIDY CAROLINA GUERRERO SALAZAR identificado con C.C. No. 1037949227, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 275274 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1021096 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CR 25 # 81- 95 MZ 38 CS 34, Barrio CORALES 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 9 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó al señora Diana toro como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° **H25VA496209**, el cual registra una lectura acumulada de 0 m3. "Se visitó predio, medidor recién cambiado gravar H25VA 496209 AA, lectura 0 m3, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra leve consumo con llaves cerradas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1021096**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2025    | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación   |
|------------------|----------------|------------------|------------|-------------------|---|
| <b>Noviembre</b> | 1174 m3        | 1169 m3          | 5 m3       | 90 m3             | consumo por diferencia 5 m3 más 85 m3 pendiente del periodo de octubre de 2025. (Art. 146-Ley 142/94) |
| <b>Octubre</b>   | 1169 m3        | 1078 m3          | 91 m3      | 6 m3              | Consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94)<br>Dejando pendiente por facturar 85 m3                        |

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el **Medidor No. H25VA496209**, el cual presenta una lectura acumulada 0 m3.

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **octubre y noviembre de 2025**, ha

facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo en el predio la empresa facturó así:

- Para el periodo de octubre de 2025 el medidor registró 91 m<sup>3</sup> y la empresa facturó consumo promedio del predio de 6 m<sup>3</sup>, dejando pendiente por facturar 85 m<sup>3</sup>.
- para el periodo de noviembre de 2025 el registro medidor 5 m<sup>3</sup> más 85 m<sup>3</sup> de consumo pendiente por facturar del periodo de octubre de 2025, para un total facturado de 90 m<sup>3</sup>.

El grupo de previa a la facturación debido al aumento del consumo envió visita de terreno con el fin de investigar la causa del aumento, el cual dejó como observación en el acta de revisión, “lavamanos, dos duchas, un lavadero, una poceta y no presenta fuga alguna”.

Se le informa al usuario que en visita de terreno se identificó que el medidor registra leve consumo con la llave cerrada, por ende, 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. Aclarando que para el periodo de noviembre de 2025 el consumo ya se normalizó y en los días que lleva instaló el nuevo equipo de medida ha registrado muy poco consumo.

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. 1021096**, La Empresa, respecto al periodo **NOVIEMBRE DE 2025, SON CORRECTOS**, ya que la empresa facturó por consumo promedio o diferencia de lectura más el consumo de agua acumulada, por lo cual no serán objeto de reliquidación, alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

**Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 GEIDY CAROLINA GUERRERO SALAZAR identificado con C.C. No. 1037949227 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) GEIDY CAROLINA GUERRERO SALAZAR enviando citación a Correo Electrónico:, arrendamientosbolsaraiz@gmail.com 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: GEIDY CAROLINA GUERRERO SALAZAR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1021096 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Empresa [www.aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 11 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. 275291-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BLANCA BERNAL** 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>275291-52</b>                 |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025          |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>                |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025          |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025          |
| Nombre del Peticionario          | BLANCA BERNAL                    |
| Matrícula No                     | 1627918                          |
| Dirección para Notificación      | ALBASANT1514@GMAIL.COMLAS PALMAS |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

## Resolución No. 275291-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275291 de 4 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 4 DE DICIEMBRE DE 2025 la señora BLANCA BERNAL identificado con C.C. No. 42009980, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 275291 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1627918 Ciclo: 6 ubicada en:CR 4 # 43 A- 23 , Barrio LAS PALMAS en los periodos facturados 2025-9,2025-10,2025-11.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA81108AA, y en el Sistema de Información Comercial se corrobora que la Subgerencia de Operaciones mediante la **OT 5647169** realizó un mantenimiento correctivo en el predio **Se corrigió fuga**, de lo cual, se verifica que efectivamente la existencia de la fuga interna por el acople del medidor, afectó el consumo de los periodos de SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2025 por el consumo generado, por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado de los periodos reclamados.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el consumo acumulado facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2025 al promedio del predio, de acuerdo al registro del histórico de consumos, antes de presentarse la fuga, el cual es de **10 m3**.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que los consumos facturados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2025, NO SON CORRECTOS** por la fuga interna que se presentó en el predio y la cual ya fue reparada, por lo tanto, este Departamento reliquida los consumos reclamados, actuando de conformidad a la **ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-206958** detallado así:

| Concepto                          | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-----------------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| ND SUBSIDI ACUEDUCTO              | 2025-11 | 408    | 10         | 13          | -8525      | -11082      | 2557     |
| ND SUBSIDI ALCANTARILLADO         | 2025-9  | 408    | 10         | 13          | -11077     | -14401      | 3323     |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO        | 2025-9  | 408    | 10         | 20          | 28847      | 57695       | -28847   |
| ND SUBSIDI ACUEDUCTO              | 2025-10 | 408    | 10         | 13          | -8525      | -11082      | 2557     |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-10 | 408    | 0          | 0           | 0          | -4          | 4        |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO        | 2025-10 | 408    | 10         | 37          | 28847      | 106735      | -77888   |
| ND SUBSIDI ALCANTARILLADO         | 2025-11 | 408    | 10         | 13          | -11077     | -14401      | 3323     |
| CONSUMO ACUEDUCTO                 | 2025-9  | 408    | 10         | 20          | 22200      | 44399       | -22200   |
| ND SUBSIDI ALCANTARILLADO         | 2025-10 | 408    | 10         | 13          | -11077     | -14401      | 3323     |
| CONSUMO ACUEDUCTO                 | 2025-10 | 408    | 10         | 37          | 22200      | 82139       | -59939   |
| CONSUMO ACUEDUCTO                 | 2025-11 | 408    | 10         | 17          | 22200      | 37739       | -15540   |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO        | 2025-11 | 408    | 10         | 17          | 28847      | 49040       | -20193   |
| ND SUBSIDI ACUEDUCTO              | 2025-9  | 408    | 10         | 13          | -8525      | -11082      | 2557     |
| AJUSTE A LA DECENA                | 2025-10 | 408    | 0          | 0           | 0          | -3          | 3        |

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por BLANCA BERNAL identificado con C.C. No. 42009980 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 BLANCA BERNAL enviando citación a Correo Electrónico:, ALBASANT1514@GMAIL.COM 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: BLANCA BERNAL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1627918 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 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. 275311-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DORA CRISTINA ACOSTA CORREDOR** 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>275311-52</b>                        |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025                 |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>                    |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025                 |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025                 |
| Nombre del Peticionario          | DORA CRISTINA ACOSTA CORREDOR           |
| Matrícula No                     | 19636480                                |
| Dirección para Notificación      | cristinasacostas@gmail.comBELMONTE BAJO |

**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

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275311 de 9 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 9 DE DICIEMBRE DE 2025 la señora DORA CRISTINA ACOSTA CORREDOR identificado con C.C. No. 51583587, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275311 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19636480 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CL 106 # 13 - 75 TORRE 3 APTO 3028 SENDEROS DE SAN SILVESTRE, Barrio BELMONTE BAJO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-9,2025-10,2025-11.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el(la) señor(a) como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H23VA495296 el cual registra una lectura acumulada de 69 m3. "Se llama al teléfono de la usuaria, la cual no contesta. Se visita predio. Y se observa en terreno, que se encuentra desocupado. Se observa medidor durante 5 minutos y, este no registra."

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas completa, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe establecer y efectuar el cumplimiento de la hora y el lugar establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

Dando respuesta oportuna a su solicitud, nos permitimos informar que conforme a lo establecido en el cuarto inciso del Artículo 154 de la ley 142 de 1994, Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios que: "*En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.*" Por lo anterior, este Departamento se pronunciará y tomará decisión administrativa respecto de lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira con cargo a la matrícula de la referencia; durante los últimos cinco (5) períodos de facturación anteriores a la reclamación, es decir desde el período de Febrero de 2023.

El concepto SSPD-OJ [2006-258](#) emitido por la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, considera que conforme al inciso tercero del artículo [154](#) de la Ley 142 de 1994, este es un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, mediante el cual se castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo. Adicionalmente, dicha consagración legal busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de si el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado. Se trata entonces de un término de caducidad que opera a favor de las empresas.

Ahora bien, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los períodos de **JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2025** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

| Año  | Mes        | nActi | Lect Actual | Lect Anter | Consumo | Promedio | Fec de lect | Observación              |
|------|------------|-------|-------------|------------|---------|----------|-------------|--------------------------|
| 2025 | Noviembre  | 1     | 69          | 51         | 18      | 10       | 18/11/2025  | SIN OBSERVACION          |
| 2025 | Octubre    | 1     | 51          | 21         | 10      | 0        | 19/10/2025  | Cons.Pendte x facturar R |
| 2025 | Septiembre | 1     | 21          | 21         | 0       | 0        | 17/09/2025  | SIN OBSERVACION          |
| 2025 | Agosto     | 1     | 21          | 21         | 0       | 0        | 17/08/2025  | SIN OBSERVACION          |
| 2025 | Julio      | 1     | 21          | 21         | 0       | 0        | 20/07/2025  | SIN OBSERVACION          |

De acuerdo con los consumos anterior, debe tener en cuenta que se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de **OCTUBRE DE 2025**, por un total de **30 m<sup>3</sup>** registrado por el equipo de medida, de los cuales se facturaron **10 m<sup>3</sup>**, quedando pendiente por facturar **20 m<sup>3</sup>** que serán facturados con posterioridad; ahora bien, respecto al mes de **NOVIEMBRE** se facturó conforme a diferencia de lectura por un total de 18m<sup>3</sup>.

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.

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

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

**Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 DORA CRISTINA ACOSTA CORREDOR identificado con C.C. No. 51583587 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) DORA CRISTINA ACOSTA CORREDOR enviando citación a Correo Electrónico: cristinasacostas@gmail.com haciendo 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: DORA CRISTINA ACOSTA CORREDOR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19636480 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 11 DE DICIEMBRE DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: litrejos  
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. 275328-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS MAURICIO MESA 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>275328-52</b>                  |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025           |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>              |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025           |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025           |
| Nombre del Peticionario          | LUIS MAURICIO MESA LOPEZ          |
| Matrícula No                     | 19612673                          |
| Dirección para Notificación      | CR 15 # 192 - 82ESTACION VILLEGAS |

**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

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275328 de 9 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 9 DE DICIEMBRE DE 2025 el (la) señor(a) LUIS MAURICIO MESA LOPEZ identificado con C.C. No. 2474296, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275328 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19612673 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CR 15 # 192 - 82 , Barrio ESTACION VILLEGAS en los periodos facturados 2025-9,2025-10,2025-8,2025-11.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Mauricio Mesa como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA96120AA el cual registra una lectura acumulada de 792 m3. Se observa: **"Existe fuga por el agua stop del sanitario. Se recomendó el arreglo".**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2025** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

| Año  | Mes        | nActi | Lect Actual | Lect Anter | Consumo | Promedio |
|------|------------|-------|-------------|------------|---------|----------|
| 2025 | Noviembre  | 1     | 786         | 779        | 7       | 9        |
| 2025 | Octubre    | 1     | 779         | 770        | 9       | 8        |
| 2025 | Septiembre | 1     | 770         | 758        | 12      | 6        |
| 2025 | Agosto     | 1     | 758         | 736        | 22      | 3        |

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

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

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

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

**Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 LUIS MAURICIO MESA LOPEZ identificado con C.C. No. 2474296 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) LUIS MAURICIO MESA LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 192 - 82 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: LUIS MAURICIO MESA LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19612673 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE DICIEMBRE DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: litrejos  
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. 275309-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **natalia campusano** 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>275309-52</b>              |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025       |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>          |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025       |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025       |
| Nombre del Peticionario          | natalia campusano             |
| Matrícula No                     | 19590693                      |
| Dirección para Notificación      | natacs@hotmail.comVILLA VERDE |

**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

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275309 de 9 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 9 DE DICIEMBRE DE 2025 el (la) señor(a) natalia campusano identificado con C.C. No. 1053772243, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 275309 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19590693 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CALLE 30 # 36 B - 10 TORRE 1 APTO 808 BALCONES DE VILLA VERDE, Barrio VILLA VERDE en los periodos facturados 2025-9,2025-7,2025-8,2025-11.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el(la) señor(a) Natalia Campusano 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° H25VA275781 el cual registra una lectura acumulada de 24 m<sup>3</sup>. Con observación "Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente del medidor y la lectura actual viven una persona"

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los períodos de **JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, Y NOVIEMBRE DE 2025** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

| Año  | Mes        | nActivo | Lect Actual | Lect Anter | Consumo | Promedio |
|------|------------|---------|-------------|------------|---------|----------|
| 2025 | Noviembre  | 1       | 19          | 13         | 6       | 5        |
| 2025 | Octubre    | 1       | 13          | 6          | 7       | 5        |
| 2025 | Septiembre | 1       | 6           | 706        | 6       | 6        |
| 2025 | Agosto     | 1       | 706         | 702        | 4       | 6        |
| 2025 | Julio      | 1       | 702         | 698        | 4       | 6        |

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

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

Así las cosas, de acuerdo con la solicitud realizada con respecto a: "1. Una revisión técnica integral del medidor y de las redes internas, certificada por personal competente. 2. La verificación y análisis detallado del comportamiento del consumo, comparando períodos históricos y evidenciando la atipicidad posterior al daño. 3. La corrección de la facturación, por cobros desproporcionados o consumos no acordes con el uso real del inmueble. 4. La aplicación del procedimiento de revisión por consumos atípicos, según lo ordena la Ley 142 de 1994 y la regulación de la CRA." se da respuesta clara y oportuna.

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

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

**Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 natalia campusano identificado con C.C. No. 1053772243 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) natalia campusano enviando citación a Correo Electrónico: natacs@hotmail.com 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: natalia campusano la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19590693 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 11 DE DICIEMBRE DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: litrejos  
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. 275325-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NIDIA PATRICIA CEDENO ORTIZ** 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>275325-52</b>            |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025     |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>           |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025     |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025     |
| Nombre del Peticionario          | NIDIA PATRICIA CEDENO ORTIZ |
| Matrícula No                     | 19610887                    |
| Dirección para Notificación      | kattie456@gmail.comGALICIA  |

**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

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275325 de 9 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 9 DE DICIEMBRE DE 2025 el (la) señor(a) NIDIA PATRICIA CEDENO ORTIZ identificado con C.C. No. 30291601, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 275325 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19610887 Ciclo: 16 ubicada en:CR 15 CL 151 LOCAL 6 CENTRO COMERCIAL PORTAL PLAZA, Barrio GALICIA en los periodos facturados 2025-7,2025-8,2025-11

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor German Céspedes como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA88268AA el cual registra una lectura acumulada de 82 m3. Con observación: "Se abre llave de agua y, medidor registra con normalidad. Medidor no está frenado. Se reviso instalaciones y, no existen fugas. El local permanece muy poco abierto ya que la persona va 1 o 2 veces al mes."

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la Empresa en los periodos de **JULIO, AGOSTO Y NOVIEMBRE DE 2025** facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, ya que se reportó la novedad: REVISAR MEDIDOR, y en la visita técnica, se verificó el estado del medidor y se reportó la lectura actual del medidor y se encontró registrando 82 m3.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado de los últimos 5 meses por la Empresa, donde se encuentran los meses de **JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2025** procederán a ser reliquidados ya que es superior al registro del equipo de medida, y por lo tanto, se re liquidan a 0 m3, de acuerdo con el avance del medidor en estos periodos.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-120809** detallado así:

| Concepto                          | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-----------------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-7  | 486    | 0          | 0           | -3         | -4          | 1        |
| CONSUMO ACUEDUCTO                 | 2025-10 | 486    | 0          | 4           | 0          | 8880        | -8880    |
| CONSUMO                           | 2025-1  | 486    | 0          | 5           | 0          | 11100       | -11100   |

|                                   |         |     |   |   |    |       |        |
|-----------------------------------|---------|-----|---|---|----|-------|--------|
| ACUEDUCTO                         | 1       |     |   |   |    |       |        |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO        | 2025-9  | 486 | 0 | 3 | 0  | 8654  | -8654  |
| CONSUMO ACUEDUCTO                 | 2025-8  | 486 | 0 | 2 | 0  | 4310  | -4310  |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO        | 2025-8  | 486 | 0 | 2 | 0  | 5602  | -5602  |
| CONSUMO ACUEDUCTO                 | 2025-9  | 486 | 0 | 3 | 0  | 6660  | -6660  |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-10 | 486 | 0 | 0 | 0  | -5    | 5      |
| CONSUMO ACUEDUCTO                 | 2025-7  | 486 | 0 | 1 | 0  | 2155  | -2155  |
| NC CONTRIB ALCANTARILLADO         | 2025-8  | 486 | 0 | 2 | 0  | 3288  | -3288  |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO        | 2025-11 | 486 | 0 | 5 | 0  | 14424 | -14424 |
| NC CONTRIB ACUEDUCTO              | 2025-7  | 486 | 0 | 1 | 0  | 1265  | -1265  |
| AJUSTE A LA DECENA                | 2025-8  | 486 | 0 | 0 | -4 | -3    | -2     |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-8  | 486 | 0 | 0 | -3 | 0     | -3     |
| NC CONTRIB ACUEDUCTO              | 2025-11 | 486 | 0 | 5 | 0  | 6516  | -6516  |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO        | 2025-7  | 486 | 0 | 1 | 0  | 2801  | -2801  |
| NC CONTRIB ALCANTARILLADO         | 2025-9  | 486 | 0 | 3 | 0  | 5080  | -5080  |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO        | 2025-10 | 486 | 0 | 4 | 0  | 11539 | -11539 |
| NC CONTRIB ALCANTARILLADO         | 2025-11 | 486 | 0 | 5 | 0  | 8467  | -8467  |
| AJUSTE A LA DECENA                | 2025-7  | 486 | 0 | 0 | -4 | -2    | -2     |
| NC CONTRIB ACUEDUCTO              | 2025-9  | 486 | 0 | 3 | 0  | 3909  | -3909  |
| NC CONTRIB ACUEDUCTO              | 2025-10 | 486 | 0 | 4 | 0  | 5212  | -5212  |
| NC CONTRIB ALCANTARILLADO         | 2025-10 | 486 | 0 | 4 | 0  | 6773  | -6773  |
| NC CONTRIB ALCANTARILLADO         | 2025-7  | 486 | 0 | 1 | 0  | 1644  | -1644  |
| NC CONTRIB ACUEDUCTO              | 2025-8  | 486 | 0 | 2 | 0  | 2530  | -2530  |

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

### RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por NIDIA PATRICIA CEDENO ORTIZ identificado con C.C. No. 30291601 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) NIDIA PATRICIA CEDENO ORTIZ enviando citación a Correo Electrónico:, kattie456@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: NIDIA PATRICIA CEDENO ORTIZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19610887 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE DICIEMBRE DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: litrejos  
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. 275316-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAMES HERNANDEZ ALDANA** 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>275316-52</b>           |
| Fecha Resolución                 | 11 DE DICIEMBRE DE 2025    |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>       |
| Fecha del Aviso                  | 22 DE DICIEMBRE DE 2025    |
| Fecha de Desfijación             | 23 DE DICIEMBRE DE 2025    |
| Nombre del Peticionario          | JAMES HERNANDEZ ALDANA     |
| Matrícula No                     | 19623577                   |
| Dirección para Notificación      | he@ibrefcompany.comGALICIA |

**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

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275316 de 9 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 9 DE DICIEMBRE DE 2025 el (la) señor(a) JAMES HERNANDEZ ALDANA identificado con C.C. No. 7540733, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275316 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19623577 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CL 152 A # 14 B - 16 TORRE B APTO 501 SENDEROS DEL CAMPO APARTAMENTOS, Barrio GALICIA 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 10 DE DICIEMBRE 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° P1915MMRAL126054AA el cual registra una lectura acumulada de 433 m3. Se observa: "Se llama al teléfono del usuario, el cual no contesta. Se visita predio. Y se observa en terreno, que se encuentra solo. Se observa medidor durante 5 minutos y, este no registra."

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas completa, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe establecer y efectuar el cumplimiento de la hora y el lugar establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 19623577, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación   |
|---------------|----------------|------------------|------------|-------------------|---|
| Noviembre     | 429            | 422              | 9 m3       | 87 m3             | consumo por diferencia más 80 m3 pendiente del periodo de agosto de 2025. (Art. 146-Ley 142/94). Pendientes por facturar: 71 m3 |
| Octubre       | 422 m3         | 416 m3           | 6 m3       | 56 m3             | consumo por diferencia más 50 m3 pendiente del periodo de agosto de 2025. (Art. 146-Ley 142/94)                                 |
| Septiembre    | 416 m3         | 385 m3           | 31 m3      | 31 m3             | consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)  |
| Agosto        | 385 m3         | 182 m3           | 203 m3     | 2 m3              | Consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 201 m3  |

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la Empresa en el periodo de **NOVIEMBRE DE 2025**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo la empresa facturo de la siguiente manera,

-Para el periodo de AGOSTO de 2025 el medidor registro 203 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 2 m3, dejando pendiente por facturar 201 m3,

-para el periodo de SEPTIEMBRE de 2025 el medidor registro 31 m3 por diferencia de lectura.

-para el periodo de OCTUBRE de 2025 el medidor registro 6 m3 por diferencia de lectura más 50 m3 de consumo pendiente por facturar del periodo de agosto de 2025, para un total de 56 m3 facturados y dejando pendiente por facturar 151 m3.

-Para el Periodo de NOVIEMBRE de 2025 el medidor registro 7 m3 por diferencia de lectura más 80 m3 de consumo pendiente por facturar del periodo de agosto de 2025, para un total de 87 m3 facturados y dejando pendiente por facturar 71 m3

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. 19623577**, La Empresa, respecto al periodo de **NOVIEMBRE ES CORRECTO**, ya que la empresa facturó por consumo promedio o diferencia de lectura más el consumo de agua acumulada, por lo cual no serán objeto de reliquidación, alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

## **FUNDAMENTOS LEGALES**

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

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

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

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

**Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 JAMES HERNANDEZ ALDANA identificado con C.C. No. 7540733 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) JAMES HERNANDEZ ALDANA enviando citación a Correo Electrónico: [he@ibrefcompany.com](mailto:he@ibrefcompany.com) 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: JAMES HERNANDEZ ALDANA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19623577 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 11 DE DICIEMBRE DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: litrejos  
Revisó: learagon

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

