

**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. 12250-52 de 12 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12250-52</b>
Fecha Resolución	12 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	23 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	24 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARGARITA OSORIO BEDOYA
Matrícula No	391102
Dirección para Notificación	CR 14 # 67- 16EL PLUMON

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

**RESOLUCIÓN N°. 12250-52.  
DEL 12 DE DICIEMBRE DE 2025**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 391102, UBICADO EN LA CR 14 # 67- 16 , BARRIO EL PLUMON , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.**

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

**CONSIDERACIONES PREVIAS**

El Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Artículos 140, 141 y 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

En atención a su escrito de Trámite Unilateral **Nro. 12250**, radicado el **día 12 de diciembre de 2025**, mediante el cual no autoriza el cambio del medidor, al respecto, nos permitimos precisar lo siguiente:

Sea lo primero aclarar que el uso racional del recurso hídrico es una responsabilidad social y legal de todos los ciudadanos y la empresa a través de sus campañas trabaja masivamente en promover estas buenas prácticas; pues el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, pues la Empresa tiene el **deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos**, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

Mediante solicitud N° **4841487**, del Grupo de Medición, se inicia proceso de la reposición del equipo de medida en el predio de matrícula **Nº 391102, el día 27 de diciembre de 2025** por CAMBIO DE TECNOLOGIA por AVANCE TECNOLOGICO.

Dicha labor se realiza en función de los planes de mejoramiento de la medición, verificando los diferentes predios de la ciudad con el fin de identificar inmuebles con medidores frenados, clase de uso obsoleta o servicios directos. Ahora bien, consultado el Sistema de Información Comercial de la empresa, se observó que respecto el cambio de medidor, obedece a lo dispuesto en los artículos 144,145 y 146 de la Ley 142 de 1994, donde se enuncia que la medición es un derecho y una obligación contractual tanto para el suscriptor como para el prestador del servicio, ya que constituye en un **elemento esencial** para poder determinar el precio del consumo del acueducto y de igual manera el del alcantarillado, que se le habrá de cobrar al usuario del inmueble, lo cual se comunica en el momento en que se realiza la instalación para proceder con el mismo.

De acuerdo con lo anterior, es claro que la matrícula **Nro. 391102**, se encuentra activa, por lo cual, al tener el aparato de medida **Nro. 1015MMCAF011123AA**, Marca AQUAFORJAS, instalado en el predio el día 29 de noviembre del 2010, situación actual que no garantiza para

las partes el derecho a la Lectura y su correspondiente facturación de conformidad con el **Artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, por lo cual, se hace necesario la reposición del aparato de medida por uno que cuente con la autorización de la Empresa y que esté de acuerdo con sus calidades y requerimientos técnicos actuales, considerando entonces que la Empresa ha actuado dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Del derecho a la correcta medición del consumo del usuario para su posterior facturación, se deriva la obligación de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo exija, lo anterior, de acuerdo al **Artículo 9, numeral 9.1** en concordancia **con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994**.

La Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios -SSPD mediante el Concepto SSPD No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 manifestó: **"En caso de cambio de medidor por avance tecnológico, no será necesario verificar si el medidor actualmente instalado funciona correctamente o no, razón por la cual el usuario estará obligado a realizar el cambio, so pena de que la empresa lo realice a su costa"** (el subrayado es nuestro). Que en otras palabras, el cambio de medidor por avance tecnológico no exige que el actual instrumento de medida sea sometido a prueba de laboratorio.

Y a esas razones de orden normativo, pueden agregarse otras de tipo científico y empresarial debidamente documentadas como:

- Los medidores clase C que vienen siendo reemplazados se han sometido en muestreo a pruebas de laboratorio, arrojando un promedio +/- 10% significativos de submedición.
- Los medidores que se están instalado hoy en día tienen un mejor comportamiento en las caudales de arranques.
- Se ha probado científicamente que una vez se ha cambiado el medidor, por uno de mejor comportamiento en rangos de caudales bajos, se obtiene una recuperación de 0.5 a 0.7 m<sup>3</sup> por usuario, de lo que contara y en relación con el agua no contabilizada, contribuye a disminuir las pérdidas ocultas y el mejoramiento en el relacionamiento con el medio ambiente.
- Aguas y Aguas de Pereira, es una Empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.
- Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificando dicho cambio en la normatividad colombiana.
- Que el deber y derecho descrito anteriormente con precisión, debe estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

A manera de información, se le comunica al usuario que costo del cambio del medidor lo asume el, ya sea que lo adquiera de la Empresa o lo consiga de manera particular bajo las condiciones que menciona la Empresa en la carta anexa al final de la resolución

tiene las dos opciones, no la Empresa, por lo anteriormente expuesto debe de permitir el cambio del aparato de medida, amparado bajo el, “**Art 144. de la ley 142 de 1994, De los medidores individuales.** Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente. La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselas. No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. Sin embargo, en cuanto se refiere al transporte y distribución de gas, los contratos pueden reservar a las empresas, por razones de seguridad comprobables, la calibración y mantenimiento de los medidores”.

Ahora bien, verificado el debido proceso, respecto al cambio de medidor, las cartas de socialización fueron enviadas, cambio que obedece a lo dispuesto en los artículos 144,145 y 146 de la Ley 142 de 1994, donde se enuncia que la medición es un derecho y una obligación contractual tanto para el suscriptor como para el prestador del servicio, ya que constituye un **elemento esencial** para poder determinar el precio del consumo del acueducto y de igual manera el del alcantarillado, que se le habrá de cobrar al usuario del inmueble, lo cual se comunica en el momento en que se realiza a instalación para proceder con el mismo. Se adjunta carta enviada, así:

PEREIRA, 27/12/2024 5:20:29 p. m.

Serio: SERRA MEJIA, LEON-D-E-JESUS  
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor  
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado  
Dirección: CR. 14 #67- 16 EL PLUMON  
Dirección de ayuda:  
Matricula: 391102 Nro. Solicitud: 4841487 Diámetro: 1/2" Medidor: 1015M MCAF011123AA  
Clase: C Lectura: 994

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado(a) usuario(a),

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

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

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

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

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

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

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M 3/h a R315, Q1=8 Lt/h, Q3=2,5 M3/h, Transmisión Magnética, Qa=0,5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieren.

2. Vencido dicho plazo mínimo de un período de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario(a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un período de facturación, no ha tomado la decisión (1), la empresa procederá a ejecutar la opción 2 para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulaciones aplicables, una vez vencido el período mínimo de facturación otorgado.

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

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

Cordialmente,

LUZ AMPARO LUNA LOPEZ

Jefe del Centro de Pérdidas No Técnicas

Se le aclara el usuario que el cambio del equipo de medida es por avance tecnológico, por ende, no requiere pruebas técnicas para que la empresa ejecute el cambio.

### Diferencias metrológicas:

- R160: Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5 M3/h, Transmisión Magnética, Qa=0,5 Lt/h,
- R315: R315, medidor tipo volumétrico - última generación - DN15 1/2" Caudal de arranque Qa: 0,5Lt/h. Q1: 7,9Lt/h Q3: 2,5Mt3/h,
- En el Q1: el R315, más precisión en el caudal de arranque es de 7,9Lt/h
- Transmisión magnética el R315 pre-equipado con salida a pulsos, longitud 115mm, El medidor Cumple con la Norma Técnica NTC ISO 4064;2016. Cumple con la Resolución 0330 de Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio

Ahora bien, la usuaria está notificada para cambio del medidor desde el 20 de junio de 2023, por ende, mediante el recurso de reposición y subsidio de apelación, con Resolución N. 21546 del

24 de agosto de 2025 la empresa le concede plazo al usuario para el cambio del medidor, "Que teniendo en cuenta la situación que manifiesta la señora Margarita, este Departamento, considera procedente conceder plazo hasta enero de 2024, fecha en la cual no se podrá dilatar más la reposición del medidor porque ya los medidores instalados en el año 2011, han sido cambiados, por medidores con las siguientes características metroológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5 M3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h.

Adicionalmente, se le reitera que el cambio del medidor no es facultativo del usuario sino una obligación legal que cumple la Empresa que debe ser permitido por todos los usuarios a quienes también les asiste obligaciones en virtud del Contrato de Condiciones Uniformes y la Ley 142 de 1994, por lo cual se debe reemplazar el medidor 1015MMCAF011123AA y este Departamento teniendo en cuenta la condición de salud, y la situación económica, **se ACCEDE a conceder plazo para el cambio hasta el mes de enero de 2024**, e igualmente, se le informa que el valor total de la orden de trabajo, se financia hasta en 36 cuotas mensuales, de acuerdo al estrato socioeconómico del inmueble, en este caso particular el predio está ubicado en estrato bajo (2)".

Por lo anterior, este Departamento no accede a concederle más tiempo a la usuaria para el cambio del equipo de medida y se remite al área de Control de Pérdidas no Técnicas encargada para que ejecute el cambio de inmediato.

#### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

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

**Artículo 2º.** Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 391102 ubicado en CR 14 # 67- 16 , Barrio EL PLUMON, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

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

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

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

#### **NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 12 DE DICIEMBRE DE 2025

Atentamente,



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

*Proyectó: amgonzales*

*Revisó: learagon*

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23193-52 de 12 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ISABEL CRISTINA 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>Recurso No</b>	<b>23193-52</b>
Fecha Resolución Recurso	12 DE DICIEMBRE DE 2025
RECLAMO	274440 de 13 DE NOVIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	23 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	24 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ISABEL CRISTINA LOPEZ
Identificación del Peticionario	42059717
Matrícula No.	19577367
Dirección para Notificación	CR 38 B # 28 - 68 MZ 10 CS 37 VILLA VERDE

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

## Resolución No. 23193-52

DE: 12 DE DICIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23193 DE 21 DE NOVIEMBRE DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 274440 DE 24 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) ISABEL CRISTINA LOPEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42059717 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 274440-52 de 13 DE NOVIEMBRE DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE MEDIDOR de la factura con matrícula No. 19577367 Ciclo 9, ubicada en la dirección CR 38 B # 28 - 68 MZ 10 CS 37 PALMAR DE VILLA VERDE I ETAPA, Barrio VILLA VERDE en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-10.

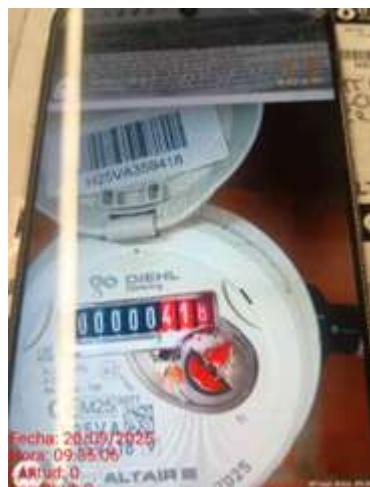
Que el recurrente por escrito presentado el día 21 DE NOVIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el cobro de un medidor que no fue instalado en la acometida de su predio, ubicado en la CR 38 B # 28 - 68 MZ 10 CS 37 PALMAR DE VILLA VERDE I ETAPA, no fue notificado del cambio, solicita reliquidar cobro, al respecto me permito precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

La decisión que se revisa por vía de reposición corresponde específicamente a los cobros realizados por la Empresa en el cambio del medidor, proceso que se inició mediante solicitud 5498314, generada el 14/08/2025 y se envió la respectiva comunicación al inmueble ubicado en CR 38 B # 28 - 68 MZ 10 CS 37 PALMAR DE VILLA VERDE I ETAPA, y pasado un período de facturación se envió a ejecutar la orden de trabajo, es decir el 27 de septiembre de 2025, y el contratista informó y descargó en la orden 5498314, que se había logrado el cambio, dejando instalado el medidor H25VA359418, con una lectura inicial de cero (000 m<sup>3</sup>) y adjuntó las evidencias



medidor nuevo instalado:



La Empresa realizó el cobro, mediante cumplidos números 394209965, 394209963,

394209966 y 394209964, por valor total de \$315.085.88, de los cuales \$52.241,88, corresponden a la mano de obra de la instalación, y \$262.844 al suministro del medidor e IVA. Valores que fueron liquidados en una sola cuota en la facturación del período de octubre de 2025 y en el abono que se realizó en el periodo de noviembre por valor de \$31.000, se liquidaron \$16.345 al concepto de medidor, por error al generarse el abono, valor que será abonado al servicio de acueducto en la próxima facturación, igualmente en esta resolución se reliquida el valor de la instalación (\$52.241,88).

Al haberse evidenciado que efectivamente como afirmó el usuario reclamante, el medidor se cambió en el predio vecino, a la vuelta de su vivienda, porque ambos tenían pendiente el trámite para el cambio de medidor, por lo cual, este Departamento, accede a reliqudar los cobros realizados con ocasión de la orden de trabajo 5498314, a la matrícula 19577367, porque aun no se ha cambiado en el medidor en este predio, aun conserva el medidor número P1415MMRSA60262AA, con lectura en noviembre de 413 m<sup>3</sup>, en los proximos días el personal del Grupo de Medición enviara a realizar la reposición respectiva.

Por lo expuesto y al evidenciar que el medidor H25VA359418, se encuentra instalado en la matrícula 19577600, con dirección CR 38 A # 28 - 68 MZ 11 CS 38 VILLA VERDE, se accede a realizar los ajustes por los cobros realizados por error al predio reclamante y se traslada el cobro para el predio donde se encuentra instalado.

Se reliquida el valor de la instalación por parte de la Empresa \$52.241,88 y los valores que corresponden al medidor se ajustaran mediante nota de cartera por parte del Grupo de Facturación, y se verá reflejado en el sistema para la facturación de enero de 2026. ( valor que se debe acredituar y retirar del saldo actual \$262.844) y a favor de acueducto el valor cancelado que fue de \$16.345 el 27/11/2025 por concepto de medidor.

En consecuencia, se REVOCA la decisión inicial, Quedando resuelto el recurso de reposición, y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido

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 INSTALACIONES DOMICILIARIAS DE ACUEDUCTO .

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:

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

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

**1.1. Causales de la devolución.** Los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados, tarifas que

no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos.

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

**1.2. Identificación de los cobros no autorizados y recálculo del cobro.** Los cobros no autorizados pueden ser identificados entre otros, por la entidad de vigilancia y control en desarrollo de sus funciones o por la persona prestadora del servicio, en uno y otro caso ya sea de oficio o por petición en interés general.

Una vez constatado que se han realizado cobros no autorizados, la persona prestadora del servicio recalculará de oficio o por orden de la entidad de vigilancia y control, el valor correcto que debió haberse cobrado, con el propósito de corregirlo en la totalidad de las facturas afectadas, por el período en que se haya presentado el cobro no autorizado, quedando obligada a ajustar la tarifa a la normatividad y regulación vigentes si este fue el origen del cobro y hacer el ajuste en la facturación.

**ARTÍCULO 148 de la Ley 142 de 1994:** - No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-52242** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
IVA	2025-10	462	0	0	0	8341	-8341
INST.DOM ACUEDUCTO	2025-10	462	0	0	0	43901	-43901

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

### RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO:** Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por ISABEL CRISTINA LOPEZ en contra de la Resolución No. 274440-52 de 13 DE NOVIEMBRE DE 2025, y **REVOCÁ** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO:** **CREDITO** a la Matrícula No. 19577367 la suma de **-52242**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

**ARTICULO CUARTO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra esta si bien procede el recurso de apelación como subsidiario, este último se concede cuando las pretensiones no han sido resueltas a favor del recurrente, cosa que no ocurre en este caso, razón por la cual se ordenará la terminación de la presente decisión administrativa, y el archivo del expediente, porque se accedió a la petitum del recurrente.

### NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 12 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. 275236-52 de 12 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIDIER DE JESUS GALEANO ARENAS** 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>275236-52</b>
Fecha Resolución	12 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	23 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	24 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	DIDIER DE JESUS GALEANO ARENAS
Matrícula No	19553119
Dirección para Notificación	MZ 14 CS 10NACEDEROS I ETAPA

**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 entienda 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. 5715998

Resolución No. 275236-52

DE: 12 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275236 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 DIDIER DE JESUS GALEANO ARENAS identificado con C.C. No. 9891485, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275236 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19553119 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 14 CS 10 GILBERTO PELAEZ, Barrio NACEDEROS I ETAPA 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).

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19553119**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	1675 m3	1651 m3	24 m3	24 m3	Cobro por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **11 de diciembre de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario, **CARLOS ALBERTO OSORIO**, “La palanca del agua stop se pega y genera fuga externa, medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven 6 personas en el momento de esta visita, medidor N. P1415MMRSA52772AA, lectura actual N. 1689 m3”. Se desvirtuó error del lector.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **19553119**, por la Empresa, respecto al período de **noviembre de 2025**, **ES CORRECTO**, por presentarse en el predio **fuga externa en sanitario por agua stop**, que está generando incremento en consumo, por lo cual, no será objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146**

de la Ley 142 de 1994.

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

**Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 DIDIER DE JESUS GALEANO ARENAS identificado con C.C. No. 9891485 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) DIDIER DE JESUS GALEANO ARENAS enviando citación a Dirección de Notificación:,

MZ 14 CS 10 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIDIER DE JESUS GALEANO ARENAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19553119 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 12 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. 275277-52 de 12 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUCERO RICO** 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>275277-52</b>
Fecha Resolución	12 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	23 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	24 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	LUCERO RICO
Matrícula No	56317
Dirección para Notificación	CR 10 BIS # 3 BIS- 23BERLIN

**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 entienda 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. 5716836

**Resolución No. 275277-52**

DE: 12 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275277 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 LUCERO RICO identificado con C.C. No. 24930813, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 275277 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 56317 Ciclo: 1 ubicada en:CR 10 BIS # 3 BIS- 23 , Barrio BERLIN en los periodos facturados de **Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre, Diciembre de 2025.**

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Julio Álvarez como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO 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° P1615MMRSA88038AA el cual registra una lectura acumulada de 2 m3. Con observacion: "**Medidores trocados**"

se concluyó que el medidor del predio se encontraba trocado con el medidor del piso 2, por lo tanto , se reportó como realmente se encuentran los medidores para ser ajustados en el sistema de información comercial asi

CR 10 BIS # 3 BIS- 23 BARRIO BARRO BERLIN – VILLAVICENCIO con matrícula 56317 tiene instalado el medidor H24VA219470 con lectura 2 m3

CR 10 BIS # 3 BIS - 23 PS 2 BARRIO BERLIN – VILLAVICENCIO con matrícula 19641918 tiene instalado el medidor P1615MMRSA88038AA con lectura 1055 m3

Por lo tanto, mediante la solicitud No. 5731111 del 12 de Diciembre de 2025, el Grupo de CPNT- Medición, realizó la grabación correcta del número de los medidores a las dos matrículas, como se encuentran en el terreno.

Igualmente, se comisiona al Grupo de Facturación, para que efectúe actualización de las lecturas para el próximo período de facturación, teniendo en cuenta que las lecturas actuales y las grabe correctamente, para evitar cobros indebidos.

En consecuencia, se procede a MODIFICAR los consumos facturados en los períodos de JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2025, sin embargo el cobro

del cargo fijo no será re liquidado, porque el inmueble cuenta con la disponibilidad permanente del servicio y su cobro es correcto.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-542859** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	411	0	18	0	38787	-38787
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	411	0	28	0	62159	-62159
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-10	411	0	13	0	-4763	4763
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	411	1	20	2885	57695	-54810
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	411	0	28	0	80772	-80772
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-12	411	0	13	0	-4769	4769
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	411	0	0	-2	0	-2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-8	411	0	0	-1	-3	2
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-9	411	0	13	0	-3665	3665
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-12	411	0	13	0	-3638	3638
AJUSTE A LA DECENA	2025-8	411	0	0	-5	-4	-1
AJUSTE A LA DECENA	2025-9	411	0	0	-4	0	-4
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-9	411	0	13	0	-4763	4763
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	411	1	20	2220	44399	-42179
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	411	0	28	0	62159	-62159
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	411	0	28	0	80772	-80772
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-11	411	1	13	-282	-3665	3383
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	411	0	22	0	48472	-48472
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	411	0	22	0	63543	-63543
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-8	411	0	13	0	-3558	3558
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-8	411	0	13	0	-4624	4624

ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-1 0	411	0	13	0	-3665	3665
AJUSTE A LA DECENA	2025-1 0	411	0	0	-4	0	-4
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-1 1	411	1	13	-366	-4763	4396
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	411	0	18	0	50416	-50416
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1 1	411	0	0	0	-2	2
	2025-1 2	411	0	0	-4	0	-4

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

**Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 LUCERO RICO identificado con C.C. No. 24930813 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) LUCERO RICO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 BIS # 3 BIS- 23 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: LUCERO RICO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 56317 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 12 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. 275292-52 de 12 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MONICA ZULETA 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>275292-52</b>
Fecha Resolución	12 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	23 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	24 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MONICA ZULETA RESTREPO
Matrícula No	19598605
Dirección para Notificación	CR 22 # 151 - 17 MZ 13 CS 6GALICIA

**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 entienda 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. 5719623

**Resolución No. 275292-52**

DE: 12 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275292 de 5 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 5 DE DICIEMBRE DE 2025 la señora MONICA ZULETA RESTREPO identificado con C.C. No. 1087990624, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275292 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19598605 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CR 22 # 151 - 17 MZ 13 CS 6 CONJUNTO RESIDENCIAL GALICIA DEL PARQUE ETAPA II, 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 la señora Mónica Zuleta 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° H21VA236609 el cual registra una lectura acumulada de 443 m<sup>3</sup>. Se revisó instalaciones y, no existen fugas”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19598605**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Noviembre</b>	439 m <sup>3</sup>	2611 m <sup>3</sup>	7 m <sup>3</sup>	66 m <sup>3</sup>	consumo por diferencia más 59 m <sup>3</sup> pendiente del periodo de octubre de 2025. (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Octubre</b>	432 m <sup>3</sup>	368 m <sup>3</sup>	64 m <sup>3</sup>	5 m <sup>3</sup>	Consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 59 m <sup>3</sup>

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. H21VA236609**, el cual presenta una lectura acumulada 443 m<sup>3</sup>.

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **NOVIEMBRE DE 2025**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de octubre de 2025 el medidor registro 64 m<sup>3</sup> y la empresa facturó consumo promedio del predio 5 m<sup>3</sup>, dejando pendiente por facturar 59 m<sup>3</sup>, para el periodo de noviembre de 2025 medidor registro 7 m<sup>3</sup> por diferencia de lectura más 59 m<sup>3</sup> de consumo pendiente por facturar del periodo de octubre de 2025 para un total de 66 m<sup>3</sup> facturados.

El grupo de previa a la facturación debido al aumento del consumo envió visita de terreno con el fin de investigar la causa del aumento, el cual dejó como observación en el acta de revisión, “Se toma lectura no se puede revisar Casa sola nos comentaba guarda Paniagua, que viene de vez en cuando”.

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. 19598605**, 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 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 MONICA ZULETA RESTREPO identificado con C.C. No. 1087990624 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) MONICA ZULETA RESTREPO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 22 # 151 - 17 MZ 13 CS 6 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MONICA ZULETA RESTREPO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19598605 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 12 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. 275338-52 de 12 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275338-52</b>
Fecha Resolución	12 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	23 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	24 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	NOEMI SOTO DE MONTOYA
Matrícula No	395707
Dirección para Notificación	LT 98SIMON BOLIVAR NACEDEROS

**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 entienda 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. 5726384

## Resolución No. 275338-52

DE: 12 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275338 de 10 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 10 DE DICIEMBRE DE 2025 la señora NOEMI SOTO DE MONTOYA identificado con C.C. No. 24938789, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275338 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 395707 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: LT 98 NOHEMY, Barrio SIMON BOLIVAR NACEDEROS 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 11 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Santiago Acevedo 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° P1515MMRSA71699AA el cual registra una lectura acumulada de **746 m<sup>3</sup>**. **Fuga externa en el sanitario agua stop en mal estado, anexo foto del medidor y la lectura actual, vive una persona.** Situación que confirma el incremento en los consumos registrados de los periodos reclamados.

Se encontró fuga visible, ya que se evidencia **FUGA EXTERNA EN EL SANITARIO AGUA STOP EN MAL ESTADO.**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los períodos 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, y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

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

Año	Mes	Lect Actua	Lect Anter	Consumo	Periodo
2025	Noviembre	736	724	12	
2025	Octubre	724	712	12	
2025	Septiembre	712	700	12	

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 **SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2025, SON CORRECTOS**, no serán modificados, 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 NOEMI SOTO DE MONTOYA identificado con C.C. No. 24938789 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 NOEMI SOTO DE MONTOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, LT 98 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: NOEMI SOTO DE MONTOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 395707 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 12 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**