

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. 12167-52 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	12167-52
Fecha Resolución	17 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ANA MILENA MONTEALEGRE
Matrícula No	1082395
Dirección para Notificación	CR 23 BIS # 74- 142 PS 1CUBA

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. 5710987

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 1 DE DICIEMBRE DE 2025, la señora ANA MILENA MONTEALEGRE, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-11, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 9 DE DICIEMBRE DE 2025, visita que no fue atendida, y en tal revisión se detectó que el medidor H25VA496788 que pertenece al predio con matrícula No 1082395, tenía una lectura acumulada de 1 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-40106** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 1082395.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
67	2025-11	414	0	0	0	-4	4
1095	2025-11	414	0	9	0	-2537	2537
1090	2025-11	414	0	9	0	-3297	3297
2500	2025-11	414	0	9	0	19980	-19980
2501	2025-11	414	0	9	0	25963	-25963
3007	2025-11	414	0	0	-4	-2	-2

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12175-52 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	12175-52
Fecha Resolución	17 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ALVARO EDUARDO DE LA PARRA
Matrícula No	422311
Dirección para Notificación	BLQ 18 APTO 307GAMMA 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

Visita No. 5713563

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 2 DE DICIEMBRE DE 2025, el señor(a) ALVARO EDUARDO DE LA PARRA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2025-9, 2025-10, 2025-11, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 4 DE DICIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por Alvaro de la parra, y en tal revisión se detectó que el medidor 1215MMCMX21937AA que pertenece al predio con matricula No 422311, tenía una lectura acumulada de 1182 m3, actualmente el medidor se encuentra en estado de frenado por lo anterior se dio impulso a la orden de trabajo con el fin de ejecutar la instalación.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodos 2025-9, 2025-10, 2025-11 por condición de predio desocupado en el periodo referido.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-183768** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 422311.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
67	2025-9	414	0	0	-3	-5	2
2500	2025-11	414	0	13	0	28860	-28860
2501	2025-9	414	0	11	0	31732	-31732
67	2025-11	414	0	0	-3	-4	1
3010	2025-10	414	0	0	-3	0	-3
2501	2025-10	414	0	12	0	34617	-34617
2500	2025-9	414	0	11	0	24420	-24420
2500	2025-10	414	0	12	0	26640	-26640
2501	2025-11	414	0	13	0	37501	-37501

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12180-52 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	12180-52
Fecha Resolución	17 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	LUCELLY SANTANA
Matrícula No	1844596
Dirección para Notificación	MZ 1 CASA 9 CIUDADELA CUBA INVASIONCUBA

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. 5714842

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 3 DE DICIEMBRE DE 2025, la señora LUCELLY SANTANA, 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 16 DE DICIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por Lucelly Santana, y en tal revisión se detectó que el medidor P2015MMRAL137467AA que pertenece al predio con matrícula No 1844596, tenía una lectura acumulada de 12, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-17827** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 1844596.

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2025-11	414	0	4	0	8880	-8880
67	2025-11	414	0	0	0	-4	3
1095	2025-11	414	0	4	0	-1128	1128
3007	2025-11	414	0	0	-4	0	-4
1090	2025-11	414	0	4	0	-1465	1465
2501	2025-11	414	0	4	0	11539	-11539

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. 12296-52 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	12296-52
Fecha Resolución	17 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA CAROLINA MONTOYA
Matrícula No	467068
Dirección para Notificación	CR 28 D # 78- 75LENINGRADO II

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

**RESOLUCIÓN N°. 12296-52.
DEL 17 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 467068, UBICADO EN LA CR 28 D # 78- 75 MZ 19 CS 1, BARRIO LENINGRADO II , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

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

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **CR 28 D # 78- 75 MZ 19 CS 1, Barrio LENINGRADO II** identificado para la Empresa con la matrícula **467068** tiene instalado el equipo de medida **M1315MMCEL038473AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

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

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 23 De Enero Del 2025, atendida por el **que recibió la visita**, diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la que dejó la

observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 467068 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

PRUEBAS

1. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **del once (11) de diciembre de 2024**
2. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
3. Orden de trabajo N° 4799893 del 23 De Enero Del 2025, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 11/12/2024 12:11:53 p. m.

Señor: MONTOYA * MARIA-CAROLINA

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

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

Dirección: CR 28 D # 78- 75 LENINGRADO II

Dirección de ayuda: MZ 19 CS 1

Matrícula: 467068 Nro. Solicitud: 4799893 Diámetro: 1/2" Medidor: M1315MMCEL038473AA

Clase: C Lectura: 868

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

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

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

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

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

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

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

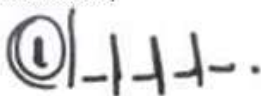
1. R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) con un valor aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa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

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

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



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

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

NIT: 860.512.330-3
10276512486954193

Entrega
dic. 2024
317

☐ 17
☐ 18
☒ 19
☐ 20
☐ 21
☐ 22
☐ 23
☐ 24
☐ 25
☐ 26
☐ 27
☐ 28
☐ 29
☐ 30
☐ 31

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLAS NIT: 816002020 4799893
ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660001
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORRE CAMBIO DE TECNOLOGIA

PARA: MONTOYA MARIA CAROLINA
DIR: CR 28 D 78 75 MZ 19 CS 1 LENINGRADO II ID: 467068
Teléfono: 0 C. Postal: 660001 Zona: Sector
Proceso: Corte/Ciclo:
Ciudad: PEREIRA RLDA

Recibe: *Carla Montoya*
Ident:

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

Valor (\$): 765.00 Peso (Gr): 250.00 Fecha: 16/12/2024 Hora: 8:54:45a.m. Guia: 10276512486
DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 467068 ubicado en CR 28 D # 78- 75 MZ 19 CS 1, Barrio LENINGRADO II, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

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

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

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 17 DE DICIEMBRE DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2548
Revisó: Irozo

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12294-52 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	12294-52
Fecha Resolución	17 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ADRIANA VICTORIA GIRALDO
Matrícula No	1001346
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 25SEC-D CIUCAFE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

**RESOLUCIÓN N°. 12294-52.
DEL 17 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 1001346, UBICADO EN LA MZ 3 CS 25 , BARRIO SEC-D CIUCAFE , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

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

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **MZ 3 CS 25 , Barrio SEC-D CIUCAFE** identificado para la Empresa con la matrícula **1001346** tiene instalado el equipo de medida **P1215MMCCA27248AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **veintisiete (27) de diciembre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 14 De Abril Del 2025, atendida por **la persona que recibió la visita** diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la que

dejó la observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 1001346 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

PRUEBAS

4. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **veintisiete (27) de diciembre de 2024**
5. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
6. Orden de trabajo N° 4842111 del 14 De Abril Del 2025, con la observación de no autorización.

  L

NIT: 860.512.330-3 10276517572954197

Entrega ene. 2025 2076 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ 11 ☐ 12 ☐ 13 ☐ 14 ☐ 15 ☐ 16 ☐ 17 ☐ 18 ☐ 19

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO NIT: 816002020 4842111	
ORIGEN: PEREIRA	C. Postal: 660001
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR	
CAMBIO DE TECNOLOGIA	

PARA: GIRALDO VICTORIA ADRIANA .	
DIR: MZ 3 CS 25 SEC D CIUCAFE	ID: 1001346
Teléfono: 0	Zona: 25 Sector 887
Proceso:	C. Postal: 660001
Ciudad: PEREIRA RLDA	Corte/Ciclo:

21-1-25

Recibe:



Ident:

☒ Entregado

☐ Desconocido

☐ Dir. Errada

☐ No Reside

☐ No Reclamado

☐ Rehusado

☐ Otros

Valor (\$): 765.00 Peso (Gr): 250.00 Fecha: 7/01/2025 Hora: 8:18:57 a.m. Ruta: 10276517572

DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA

PEREIRA, 27/12/2024 6:45:40 p. m.

Señor: GIRALDO VICTORIA ADRIANA
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: MZ 3 CS 25 SEC-D CIUCAFE
Dirección de ayuda:
Matrícula: 1001346 Nro. Solicitud: 4842111 Diámetro: 1/2" Medidor: P1215MMCCA27248AA
Clase: C Lectura: 1411

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

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

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

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

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

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

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de un periodo 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=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

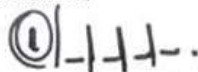
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, 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 periodo 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 regulatorias aplicables, una vez vencido el periodo 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 los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

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

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1001346 ubicado en MZ 3 CS 25 , Barrio SEC-D CIUCAFE, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

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

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

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 17 DE DICIEMBRE DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jud25154
Revisó: Irozo

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12291-52 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	12291-52
Fecha Resolución	17 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	VIVIANA ANDREA RODRIGUEZ BUITRAGO
Matrícula No	36939
Dirección para Notificación	CR 7 # 5- 03VILLAVICENCIO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

**RESOLUCIÓN N°. 12291-52.
DEL 17 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 36939, UBICADO EN LA CR 7 # 5- 03 , BARRIO VILLAVICENCIO , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

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

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **CR 7 # 5- 03 , Barrio VILLAVICENCIO** identificado para la Empresa con la matrícula **36939** tiene instalado el equipo de medida **1115MMCCA16821AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **veintisiete (27) de diciembre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 02 De Abril Del 2025, atendida por **la persona que recibio la visita** diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la que

dejó la observación: "No autoriza y no suministra datos".




De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 36939 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

PRUEBAS

7. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **veintisiete (27) de diciembre de 2024**
8. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
9. Orden de trabajo N° 4840196 del 02 De Abril Del 2025, con la observación de no autorización.

																																			
NIT: 860.512.330-3		10276515715954197																																	
Entrega ene. 2025 219		<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td></td></tr></table>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																				
5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19																					
DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAI NIT: 816002020 4840196 ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 860001 DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR CAMBIO DE TECNOLOGIA																																			
PARA: RODRIGUEZ BUITRAGO VIVIANA AND , DIR: CR 7 5 03 VILLA VICENCIO ID: 36939 Teléfono: 0 C. Postal: 860001 Zona: 25 Sector 887 Proceso: Corte/Ciclo: Ciudad: PEREIRA RLDA																																			
Recibo:  Ident:		<input type="checkbox"/> Entregado <input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Dir. Errada <input type="checkbox"/> No Reside <input type="checkbox"/> No Reclamado <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> Otros																																	
Valor (\$): 765.00 Peso (Gr): 250.00 Fecha: 7/01/2025 Hora 8:18:57a.m. Guia: 10276515715 DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA																																			

PEREIRA, 27/12/2024 4:50:22 p. m.

Señor: RODRIGUEZ BUITRAGO VIVIANA-ANDREA
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: CR 7 # 5- 03 VILLAVICENCIO
Dirección de ayuda:
Matrícula: 36939 Nro. Solicitud: 4840196 Diámetro: 1/2" Medidor: 1115MMCCA16821AA
Clase: C Lectura: 1584

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

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

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

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

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

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

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de un periodo 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=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las rosas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

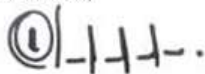
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, 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 periodo 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 regulatorias aplicables, una vez vencido el periodo 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 los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

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

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 36939 ubicado en CR 7 # 5- 03 , Barrio VILLAVICENCIO, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

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

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

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 17 DE DICIEMBRE DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jud25154
Revisó: Irozo

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12298-52 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	12298-52
Fecha Resolución	17 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARTHA DEIFILIA LONDOÑO GARCIA
Matrícula No	1943414
Dirección para Notificación	MZ 9 CS 116 PS 2LENINGRADO I

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

**RESOLUCIÓN N°. 12298-52.
DEL 17 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 1943414, UBICADO EN LA MZ 9 CS 116 PS 2 , BARRIO LENINGRADO I , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

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

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **MZ 9 CS 116 PS 2 , Barrio LENINGRADO I** identificado para la Empresa con la matrícula **1943414** tiene instalado el equipo de medida **M1315MMCEL040475AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

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

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 23 De Enero Del 2025, atendida por el **que recibió la visita**, diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la que dejó la

observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 1943414 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

PRUEBAS

10. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **del once (11) de diciembre de 2024.**
11. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
12. Orden de trabajo N° 4799880 del 23 De Enero Del 2025, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 11/12/2024 12:11:53 p. m.

Señor: MARTHA DEIFILIA LONDOÑO GARCIA

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

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

Dirección: MZ 9 CS 116 PS 2 LENINGRADO I

Dirección de ayuda:

Matrícula: 1943414 Nro. Solicitud: 4799880 Diámetro: 1/2" Medidor: M1315MMCEL040475AA

Clase: C Lectura: 1089

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

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

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

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

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

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

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

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

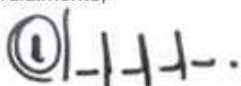
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor incluye gastos de instalación y podrá financiarlo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

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

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

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

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas



servientrega

NIT: 860.512.330-3 10276512473954193

Entrega dic. 2024 304

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAL NIT: 816002020 4799880
 ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660001
 DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR CAMBIO DE TECNOLOGIA

PARA: MARTHA DE FILIA LONDONO GARCIA
 DIR: MZ 9 CS 116 PS 2 LENINGRADO I ID: 1943414
 Teléfono: 0 C. Postal: 660001 Zona: Sector
 Proceso: Corte/Ciclo:
 Ciudad: PEREIRA RLDA

Recibe: *Martha Garcia*

Ident:

Valor (\$): 765.00 Peso (Qr): 250.00 Fecha: 16/12/2024 Hora: 9:54:45a.m. Guía: 10276512473
 DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

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

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

Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3. **SUSPENSIÓN**

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

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1943414 ubicado en MZ 9 CS 116 PS 2 , Barrio LENINGRADO I, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

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

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

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 17 DE DICIEMBRE DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2548
Revisó: Irozo

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12290-52 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	12290-52
Fecha Resolución	17 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA FABIOLA RESTREPO LOPEZ
Matrícula No	827865
Dirección para Notificación	CL 80 # 28F- 21 MZ 24 CS 339 PS 2LENINGRADO II

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

**RESOLUCIÓN N°. 12290-52.
DEL 17 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 827865, UBICADO EN LA CL 80 # 28F- 21 MZ 24 CS 339 PS 2 , BARRIO LENINGRADO II , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

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

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **CL 80 # 28F- 21 MZ 24 CS 339 PS 2 , Barrio LENINGRADO II** identificado para la Empresa con la matrícula **827865** tiene instalado el equipo de medida **P1315MMCEL35394AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

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

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 23 De Enero Del 2025, atendida por el **que recibió la visita**, diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la que dejó la

observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 827865 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

PRUEBAS

13. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **del once (11) de diciembre de 2024.**
14. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
15. Orden de trabajo N° 4800142 del 23 De Enero Del 2025, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 11/12/2024 12:11:53 p. m.

Señor: OSORIO MUNOZ HECTOR-FABIO

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

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

Dirección: CL 80 # 28F- 21 MZ 24 CS 339 PS 2 LENINGRADO II

Dirección de ayuda:

Matrícula: 827865 Nro. Solicitud: 4800142 Diámetro: 1/2" Medidor: P1315MMCEL35394AA

Clase: C Lectura: 1582

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medic Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explic 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 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 medi funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la em cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desi tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

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

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

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

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

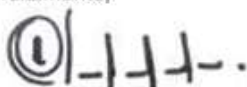
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) con un aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este va incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en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

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

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

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

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas



servientrega

NIT: 860.512.330-3 10276512735954193

Entrega dic. 2024

566

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLAS NIT: 816002020 4800142
 ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660001
 DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR CAMBIO DE TECNOLOGIA

PARA: OSORIO MUNOZ HECTOR FABIO
 DIR: CL 80 28F 21 MZ 24 CS 339 PS 2 LENINGRADO ID: 827855
 Teléfono: 0 C. Postal: 660001 Zona: Sector
 Proceso: Corte/Ciclo:
 Ciudad: PEREIRA RLDA

Recibe: *Felipe Osorio*

Ident:

Valor (\$): 785,00 Peso (Gr): 250,00 Fecha: 16/12/2024 Hora 8:54:45a.m. Guía: 10276512735
 DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

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

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

Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3. **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** ***"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del***

servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 827865 ubicado en CL 80 # 28F- 21 MZ 24 CS 339 PS 2 , Barrio LENINGRADO II, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

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

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

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 17 DE DICIEMBRE DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2548
Revisó: Irozo

EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS

DE PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12289-52 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	12289-52
Fecha Resolución	17 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARTHA ROSA OBANDO TABORDA
Matrícula No	467266
Dirección para Notificación	MZ 24 CS 12LENINGRADO II

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

**RESOLUCIÓN N°. 12289-52.
DEL 17 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 467266, UBICADO EN LA MZ 24 CS 12 , BARRIO LENINGRADO II , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

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

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **MZ 24 CS 12 , Barrio LENINGRADO II** identificado para la Empresa con la matrícula **467266** tiene instalado el equipo de medida **M1315MMCEL040123AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

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

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 23 De Enero Del 2025, atendida por el **que recibió la visita**, diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la que dejó la

observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 467266 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

PRUEBAS

16. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **del once (11) de diciembre de 2024**
17. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
18. Orden de trabajo N° 4800139 del 23 De Enero Del 2025, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 11/12/2024 12:11:53 p. m.

Señor: OBANDO TABORDA MARTHA-ROSA
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: MZ 24 CS 12 LENINGRADO II
Dirección de ayuda:
Matrícula: 467266 Nro. Solicitud: 4800139 Diámetro: 1/2" Medidor: M1315MMCEL040123AA
Clase: C Lectura: 4115

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

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

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo 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 funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción del usuario, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando la tecnología ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

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

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

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

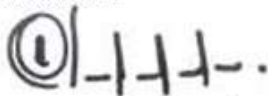
1. R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4)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

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

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

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

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

			
NIT: 860.512.330-3		10276512732954193	
Entrega	<input type="checkbox"/> 17 <input type="checkbox"/> 18 <input checked="" type="checkbox"/> 19 <input type="checkbox"/> 20 <input type="checkbox"/> 21 <input type="checkbox"/> 22 <input type="checkbox"/> 23 <input type="checkbox"/> 24 <input type="checkbox"/> 25 <input type="checkbox"/> 26 <input type="checkbox"/> 27 <input type="checkbox"/> 28 <input type="checkbox"/> 29 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 31		
dic. 2024	563		
DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCALÍ NIT: 816002020 4800139 ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660001 DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR CAMBIO DE TECNOLOGIA			
PARA: OBANDO TABORDA MARTHA ROSA . DIR: MZ 24 CS 12 LENINGRADO II ID: 467265 Zona: Sector			
Teléfono: 0 C. Postal: 660001 Proceso: Corte/Ciclo: Ciudad: PEREIRA RLDA			
Recibe: 		<input checked="" type="checkbox"/> Entregado <input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Dir. Errada <input type="checkbox"/> No Reside <input type="checkbox"/> No Reclamado <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> Otros	
Ident:			
Valor (\$): 765,00 Peso (Gr): 250,00 Fecha: 16/12/2024 Hora: 8:54:45a.m. Gula: 10276512732 DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA			

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

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

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

Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3. **SUSPENSIÓN**

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

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 467266 ubicado en MZ 24 CS 12 , Barrio LENINGRADO II, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

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

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

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 17 DE DICIEMBRE DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2548
Revisó: Irozo

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12292-52 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	12292-52
Fecha Resolución	17 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	KATHERINE RESTREPO PINO
Matrícula No	41012
Dirección para Notificación	CR 8 # 4- 76VILLAVICENCIO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

**RESOLUCIÓN N°. 12292-52.
DEL 17 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 41012, UBICADO EN LA CR 8 # 4- 76 ALTOS, BARRIO VILLAVICENCIO , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

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

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

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

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **CR 8 # 4- 76 ALTOS, Barrio VILLAVICENCIO** identificado para la Empresa con la matrícula **41012** tiene instalado el equipo de medida **1115MMCCA13601AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **veintisiete (27) de diciembre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 07 De Abril Del 2025, atendida por el **señor Joaquin Emilio** diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la que dejó la

observación: "No autoriza Juaquin emilio 3188246224".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 41012 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

PRUEBAS

19. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **veintisiete (27) de diciembre de 2024**
20. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
21. Orden de trabajo N° 4840192 del 07 De Abril Del 2025, con la observación de no autorización.

																																			
NIT: 860.512.330-3		10276515711954197																																	
Entrega ene. 2025 215	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td></td></tr></table>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																				
5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19																					
<table border="1"><tr><td>DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO</td><td>NIT: 816002020</td><td>4840192</td></tr><tr><td>ORIGEN: PEREIRA</td><td>C. Postal: 660001</td><td></td></tr><tr><td>DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORRE</td><td colspan="2">CAMBIO DE TECNOLOGIA</td></tr></table>				DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	NIT: 816002020	4840192	ORIGEN: PEREIRA	C. Postal: 660001		DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORRE	CAMBIO DE TECNOLOGIA																								
DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	NIT: 816002020	4840192																																	
ORIGEN: PEREIRA	C. Postal: 660001																																		
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORRE	CAMBIO DE TECNOLOGIA																																		
<table border="1"><tr><td>PARA: RESTREPO PINO KATHERINE</td><td>ID: 41012</td></tr><tr><td>DIR: CR 8 4 76 ALTOS VILLA VICENCIO</td><td>Zona: 25 Sector 887</td></tr><tr><td>Teléfono: 0</td><td>C. Postal: 660001</td></tr><tr><td>Proceso:</td><td>Corte/Ciclo:</td></tr><tr><td>Ciudad: PEREIRA RLOA</td><td></td></tr></table>				PARA: RESTREPO PINO KATHERINE	ID: 41012	DIR: CR 8 4 76 ALTOS VILLA VICENCIO	Zona: 25 Sector 887	Teléfono: 0	C. Postal: 660001	Proceso:	Corte/Ciclo:	Ciudad: PEREIRA RLOA																							
PARA: RESTREPO PINO KATHERINE	ID: 41012																																		
DIR: CR 8 4 76 ALTOS VILLA VICENCIO	Zona: 25 Sector 887																																		
Teléfono: 0	C. Postal: 660001																																		
Proceso:	Corte/Ciclo:																																		
Ciudad: PEREIRA RLOA																																			
Recibe: 		<input type="checkbox"/> Entregado																																	
Ident:		<input type="checkbox"/> Desconocido																																	
		<input type="checkbox"/> Dir. Errada																																	
		<input type="checkbox"/> No Reside																																	
		<input type="checkbox"/> No Reclamado																																	
		<input type="checkbox"/> Rehusado																																	
		<input type="checkbox"/> Otros																																	
Valor (\$): 765,00 Peso (Gr): 250,00 Fecha: 7/01/2025 Hora: 8:18:57 a.m. Guía: 10276515711																																			
DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA																																			

PEREIRA, 27/12/2024 4:50:22 p. m.

Señor: RESTREPO PINO KATHERINE
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: CR 8 # 4- 76 VILLAVICENCIO
Dirección de ayuda: ALTOS
Matrícula: 41012 Nro. Solicitud: 4840192 Diámetro: 1/2" Medidor: 1115MMCCA13601AA
Clase: C Lectura: 2218

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

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

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

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

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

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

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de un periodo 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=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

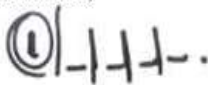
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, 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 periodo 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 regulatorias aplicables, una vez vencido el periodo 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 los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

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

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

Artículo 144 de la Ley 142 de 1994. *De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus*

consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

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

Artículo 2º. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 41012 ubicado en CR 8 # 4- 76 ALTOS, Barrio VILLAVICENCIO, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

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

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

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 17 DE DICIEMBRE DE 2025

Atentamente,

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jud25154
Revisó: Irozo

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 2378-52 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	2378-52
Fecha Resolución	17 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ANGEL RIVEROS PEÑALOZA
Matrícula No	257816
Dirección para Notificación	CL 28 # 10- 37LA VICTORIA

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Pereira, 17 DE DICIEMBRE DE 2025

Señor (a):
ANGEL RIVEROS PEÑALOZA
CL 28 # 10- 37
Teléfono: 3174959950

Radicación: 2378 del 1 DE DICIEMBRE DE 2025
Matrícula: 257816
Móvil de la Queja: DAÑO OCASIONADO POR PERSONAL DE LA EMPRESA

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: USUARIO PRESENTA QUEJA POR EL FUNCIONAMIENTO DE LA LLAVE DE PASO. INDICA QUE ANTES DE QUE SE REALIZARA EL CAMBIO DE MEDIDOR LA LLAVE FUNCIONABA CORRECTAMENTE Y DESPUES DEL CAMBIO DEJO DE FUNCIONAR, SOLICITA GARANTIA DEL TRABAJO REALIZADO. SE BRINDA INFORMACION SOBRE LA GARANTIA, ES UNA LLAVE QUE SE CAMBIO HACE 6 AÑOS.

**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. 257816, ubicada en el barrio La Victoria – Centro, Cl. 28 #10-37, le informamos que el cambio del medidor se realizó el día 29 de octubre del presente año.

Una vez revisada la información, se constató que no existían reportes previos asociados a fallas en la llave de paso antes del cambio del medidor. Asimismo, es importante aclarar que, durante el procedimiento de cambio del medidor, la manipulación realizada no afecta ni deteriora la llave de paso, por lo que el inconveniente presentado obedece al desgaste natural del elemento, teniendo en cuenta que dicha llave fue instalada hace aproximadamente 6 años.

En este sentido, el daño no corresponde a una falla derivada del trabajo realizado por la empresa, razón por la cual no aplica garantía sobre este elemento. Sin otro particular, quedamos atentos a cualquier inquietud adicional.

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 queja presentada por el (la) señor(a) ANGEL RIVEROS PEÑALOZA

identificado con C.C. No. 19494308 por concepto de DAÑO OCASIONADO POR PERSONAL DE LA EMPRESA de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) ANGEL RIVEROS PEÑALOZA enviando citación a Dirección de Notificación: CL 28 # 10- 37 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 tratarse de asuntos diferente a los establecidos en el **artículo 154 de la Ley 142 de 1994**.

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **puatcliente2560**

Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23202-52 de 16 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Recurso No	23202-52
Fecha Resolución Recurso	16 DE DICIEMBRE DE 2025
RECLAMO	274342 de 11 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	19608662
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424 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. 23202-52

DE: 16 DE DICIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23202 DE 25 DE NOVIEMBRE DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 274342 DE 21 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 señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 actuando como mandatario del CONJUNTO RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE P.H. interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 274342-52 de 11 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. 19608662 Ciclo 16, ubicada en la dirección CL 141 # 15 A - 32 CERRITOS CAMPESTRE CONJ. CERRADO, Barrio GALICIA en el periodo facturado 2025-10.

Que para establecer el RECURSO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, efectuó revisión de las pretensiones, encontrando que el señor Antonio José, de manera reiterada y de siendo temerario, al buscar el error del funcionario de la Empresa y de la Superintendencia de Servicios Públicos, lo cual puede dar lugar al FRAUDE PROCESAL de su parte, al haber obtenido respuesta por los mismos hechos, pero de manera reiterativa, presenta nuevamente oficio 19525DEV1670R, pretendiendo lo siguiente:

Que el recurrente por escrito presentado el día 25 DE NOVIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que frente a la factura de Octubre la revisión evidentemente no fue previa pues la cuenta corresponde al **PERIODO DE FACTURACIÓN 21 Ago-2025 al 20 Sep 2025** y fue expedida el 29/09/2025, es decir, la revisión no fue realizada antes, al preparar la factura sino después de haber sido expedida, además sin la garantía del debido proceso y derecho a la defensa.

PETICIÓN

Con el anterior fundamento solicito respetuosamente REVOCAR la **RESOLUCIÓN No. 274342-52 DEL 11-11-2025** que con este escrito se recurre para acceder plenamente a lo solicitado, y proporcionar los siguientes documentos:

Atentamente,

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Para iniciar, se observa que el señor Antonio José es reiterativo, y actúa como mandatario del representante legal del Conjunto Residencial CONJUNTO RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE P.H., señora Mónica Lorena Naranjo Rubio, y el contrato de mandato del 26/04/2024 documento que superaba los 30 días de expedición a la fecha de presentación del reclamo N° 274342 del 21/10/2025, por lo cual, consideramos que para radicar reclamaciones o recursos, debe acreditar la debida legitimación con un poder debidamente concedido para el período respectivo que desea reclamar y no un documento denominado Autorización mandato del 26/04/2024, de manera amplia y suficiente, el cual no especifica las facturas que desea reclamar o los períodos de la inconformidad, **para nosotros no está debidamente legitimado para reclamar sobre el sistema de facturación para el predio o matrícula N° 19608662, adicionalmente la actual administradora SONIA MARIA OSORIO MOLINA NO reconoce poder, ni mandato al señor Antonio José para actuar en representación del Conjunto Residencial Cerritos Campestre P.H.**

Con el fin de dar una respuesta a las pretensiones planteadas por el peticionario y en aras de dar cumplimiento a los principios de legalidad y debido proceso, establecidos en los artículos 6° y 29° de la Constitución Política de Colombia, se analizó el caso bajo examen, y por lo tanto, se le reitera que el consumo facturado al A.C en el periodo de **Septiembre de 2025** (periodo comprendido entre **21 Ago-2025 al 20 Sep 2025**) ya fue objeto de debate mediante las decisiones administrativas N° 273511-52 del 30/09/2025 y 23097-52 del 04/11/2025, en las cuales se le **explicó de manera amplia, clara, concisa y de fondo, que la Empresa facturó consumo promedio en el periodo de Septiembre de 2025 por presentarse desviación significativa del consumo.**

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al área común, con matrícula No. **19608662**, se ha facturado en el periodo de **OCTUBRE DE 2025** de la siguiente manera:

Período 2025	Consumo Mama	Consumo Hija	Diferencia	Consumo Facturado A.C	Observación
Octubre	12646 m³	8139 m³	4507 m³	1594 m³	sistema descontar y repartir. Cobro por promedio, por la existencia de las fugas imperceptibles. no se liquida el consumo total que resulta para el área común (Art. 146-Ley 142/94)

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 el consumo promedio facturado a la matrícula reclamante por la Empresa, **respecto al período de OCTUBRE DE 2025 son correctos, pues en el periodo reclamado**, después del descontar y repartir la diferencia de lectura fue de **4507 m³**, de los que solo se cobraron **1594 m³**, **siendo este el consumo promedio del área común**, por presentarse desviación significativa del consumo, por ende, en vista de previa, se dejó la observación: ***Se revisan instalaciones hidráulicas de áreas húmedas, sanitarios, lavamanos, pocetas, no se encuentran fugas, igual en baño de portería posible consumo.***

En cumplimiento del debido proceso, el grupo de previa a la facturación debido al aumento del consumo en el periodo de Octubre programó visita técnica con el equipo especializado del geófono el día 11/10/2025 con la observación: Fuga interna en la acometidas de las casas 1216,1316,1427, , 2732, 1714,1711, 1608, 0314 y 2809



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION POR GEOFONO

ATENCION AL CLIENTE

Visita No. : 1

I. INFORMACION GENERAL

No Solicitud : 5529764
Fecha De Atencion : 11/10/2025 12:43:00
Matricula : 19608662
Direccion : CL 141 # 15 A - 32
Causal de la Visita : FACTURACION DEBIDO PROCESO

DATOS VISITA.

Numero Del Medidor : I15AH082457
Marca Del Medidor : FLOSTAR
Lectura : 831574
Estado Medidor : Funcionando
Duracion de la Visita (en horas) : 4
Estado Llave de Paso : Buena
¿Se encontro fuga? : SI
Ubicacion de la Fuga : INTERNA
Lugar Fuga : En las acometidas de las casas 1216, 1316, 1427, , 2732, 1714, 1711, 1608, 0314 y 2809
Estado Tanque : Buena
Cantidad de Habitantes : 2400

OBSERVACION

Se n las acometidas de las casas 1216, 1316, 1427, , 2732, 1714, 1711, 1608, 0314 y 2809

Estado Predio : Ocupado

Firma de Usuario : Paula Borbón 42146159

Firma Funcionario : CONTRATISTA WORLDTEK 24 90015128724

Aunado a todo lo anterior, este Departamento concluye **que NO ES PROCEDENTE el recurso instaurado por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO**, porque la Empresa ya facturó consumo promedio de 1594 m3 en el periodo de facturación de Octubre de 2025 por presentarse desviación significativa del consumo. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él o la representante legal de la P.H.

Por lo expuesto, este Departamento **CONFIRMA la decisión administrativa N° 274342-52 de 11 DE NOVIEMBRE DE 2025, y NO ACCEDE a las pretensiones del escrito de recursos**, es decir, no revoca la decisión, porque se atendió de manera clara concisa, congruente y de fondo, lo cual no fue del agrado del señor Antonio José López, porque él, considera que la Empresa violó el debido proceso en la desviación del consumo presentado en el periodo de Octubre de 2025. Quedando así resuelto el recurso de reposición y concediendo

subsidiariamente el de apelación.

Señores de la SSPD, solicitamos como prueba para continuar con el recurso de apelación, que se requiera al señor Antonio José López Patiño, que acredite su legitimación frente al suscriptor actualizada, con fecha no superior al 30 días, porque el mandato que adjuntó no consagraba que estuviera legitimado para reclamar por las facturas del periodo de OCTUBRE DE 2025.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

LEY 1437 DE 2011: “Artículo 87. Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme:

- 1 Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
- 2 Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
- 3 Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
- 4 Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
- 5 Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo. “

LEY 1755 DEL 2015

Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

- ✓ **Decreto 1077 de 2015, específicamente e artículo 2.3.1.3.2.3.13,** que en su parte pertinente dispone: “(...) 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.
- ✓ **Concepto del Grupo de Reacción Inmediata de la Dirección Técnica para la Gestión de Acueducto y Alcantarillado de la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD No. 20164100680421),** estableció que la facturación par áreas comunes con base en los registros del totalizador es procedente, sólo cuando no es técnicamente posible su medición, para lo cual, se transcribe lo pertinente: “Así las cosas, encuentra esta coordinación que la facultad de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira S.A., para realizar el cobro del servicio de acueducto a través de la diferencia entre el volumen registrado por el medidor totalizador y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales, está dada no porque las unidades inmobiliarias cuenten con una sola acometida de entrada ; sino porque no es técnicamente posible la medición del agua que fluctúa entre la red de acueducto que parte desde el punto de entrega de la acometida y el punto donde se encuentran ubicados cada uno de los medidores de las unidades privadas.

Lo anterior, teniendo en cuenta que las redes internas desplegadas al interior de una unidad inmobiliaria son susceptibles de fugas, filtraciones y puntos hidráulicos o conexiones irregulares que dificultan controlar la totalidad de los consumos que se generan al interior de la copropiedad.”

- ✓ **Concepto No. SSPD (515) del 30-07-2018** a través del cual sin vacilación indican que los daños, mantenimiento y reparación de las redes internas de servicios públicos de una P.H son responsabilidad de la persona que surge por imperio de la Ley 675 de 2001, así las cosas si se tiene que la RED INTERNA HIDRÁULICA de las áreas comunes es de P.H, el volumen de agua que circula por ella, que llega sin medición individual antes de las unidades privadas, no es de aquellos volúmenes de agua no contabilizada que deben ser asumidos por la Empresa, y que justamente por la imposibilidad de la medición debe ser asumida por ellos, y no puede perderse por la Empresa.

- ✓ **Ley 675 de 2001 Artículo 32, en su párrafo 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 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 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 ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 274342-52 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 señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, 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 16 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. 23200-52 de 16 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Recurso No	23200-52
Fecha Resolución Recurso	16 DE DICIEMBRE DE 2025
RECLAMO	274547 de 19 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	REGINA CERCHIARO
Identificación del Peticionario	40977535
Matrícula No.	1031822
Dirección para Notificación	CL 4 # 15- 40 TORRE B APTO 402 CAMBULOS

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. 23200-52

DE: 16 DE DICIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23200 DE 25 DE NOVIEMBRE DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 274547 DE 29 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 la señora REGINA CERCHIARO, identificada con cédula de ciudadanía No. 40977535 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 274547-52 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. 1031822 Ciclo 8, ubicada en la dirección CL 4 # 15- 40 TORRE B APTO 402 AV.JUAN, Barrio CAMBULOS en los periodos facturados 2025-10,2025-8,2025-09.

Que el recurrente por escrito presentado el día 25 DE NOVIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando USUARIA INCONFORME CON EL COBRO DE LA FACTURA DEL MES DE AGOSTO Y OCTUBRE, MANIFIESTA QUE VIVEN DOS PERSONAS Y QUE ES UN CONSUMO MUY ELEVADO SOLICITA REVISION, MANIFIESTA QUE EN EL APARTAMENTO DE ARRIBA SI TENIA UNA FUGA QUE INCLUSO SE EVIDENCIA EN EL TECHO, SOSPECHA DE POSIBLE TROQUE DE MEDIDOR, SOLICITA REVISION:

Porque Puedo probar que no he tenido visitas y que
hube fuga de agua por daño de fontanería por el
Piso de Abajo x 2 meses desde Agosto y reduciendo el daño en particular.
Sustento este Recurso en las siguientes razones: La Señora del Apt 302 se le dañó
el techo por la fuga de agua y llamó a la Administración
y a la dueño del 402 para que arreglara y ella lo arregló.
Yo no podía ver la fuga porque el agua iba al Apartamento
Anexo los siguientes documentos de abajo al 302 quien se enoja porque
su apartamento se estaba dañando.

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 274547-52, en la cual se le informó lo siguiente:

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

Períodos	Lectura	Lectura	Diferencia	Consumo	Observación
----------	---------	---------	------------	---------	-------------

2025	actual	anterior		Facturado	
OCT	819 m ³	770 m ³	49 m ³	79 m ³	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, 49 m³ + 30 m³ total: 159 m³ (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación 70 m³
SEPT	770 m ³	727m ³	43 m ³	13 m ³	Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación 30 m³
AGOST	727 m ³	700 m ³	27 m ³	27 m ³	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 30 DE OCTUBRE DE 2025 en la que participó el señor Pedro Patiño 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° P1915MMRAL116240AA el cual registra una lectura acumulada de **842 m³**. **Predio solo anexo foto del medidor y la lectura actual viven dos personas se llama y no contestan.**

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas y corroborar la situación referenciada en la solicitud, 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 acceso al predio establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

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 AGOSTO de 2025, el medidor presentó una diferencia de **27 m³**, en el periodo de Agosto avanzó de **700 m³** a **727 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector, de igual forma, para el periodo de **OCTUBRE de 2025**, los consumos facturados son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en el período de **Septiembre de 2025**, la diferencia de lectura fue de **43 m³**, de los que solo se cobraron por promedio **13 m³** dejando pendiente **30 m³**, así las cosas para el periodo de **Octubre de 2025** la diferencia de lectura fue de **49 m³** de más **30 m³** por consumo acumulado para un total de **79 m³**, Me informa usuaria vía telefónica que en el momento no se encuentra y que no da la autorización para ingresar a la revisión, por lo cual, no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994**.

Una vez identificado el incremento en el consumo se procedió por parte del Grupo de Facturación a revisar las instalaciones del predio, **En el momento no se encuentra nadie en el predio, vigilante me informa que hace poco llegaron de paseo y llegaron con varios familiares, posible consumo debido a la cantidad de personas que viven allí, se adjunta las revisiones previas a la facturación, así:**



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 1031822
 Radicado visita : 5559579
 Fecha Atención : 15/09/2025 13:10:15
 Nombre Propietario : ALEJANDRA MELO GOMEZ
 Dirección : CL 4 # 15- 40 TORRE B APTO 402
 Barrio : CAMBULOS
 Numero medidor : P1915MMRAL116240AA
 Diametro medidor : 1/2 PULGADA
 Tipo desviación : ALTO TERRENO 1
 Cido - Ruta - Consecutivo : 8 - 4 - 14400
 Clase de uso : RESIDENCIAL
 Promedio lectura : 13
 Lectura actual : 770
 Consumo actual : 43
 Edad : 1

INFORME DE LA VISITA

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

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
 Observaciones : Me informa usuaria vía telefónica que en el momento no se encuentra y que no da la autorización para ingresar a la revisión



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 : 1031822
 Radicado visita : 5618534
 Fecha Atención : 16/10/2025 11:01:23
 Nombre Propietario : ALEJANDRA MELO GOMEZ
 Dirección : CL 4 # 15- 40 TORRE B APTO 402
 Barrio : CAMBULOS
 Numero medidor : P1915MMRAL116240AA
 Diametro medidor : 1/2 PULGADA
 Tipo desviación : ALTO TERRENO 1
 Cido - Ruta - Consecutivo : 8 - 4 - 14400
 Clase de uso : RESIDENCIAL
 Promedio lectura : 13
 Lectura actual : 819
 Consumo actual : 49
 Edad : 1

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL
 Lectura del predio : 821
 No. Habitantes : 3

Servicio Directo : No

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
 Observaciones : En el momento no se encuentra nadie en el predio vigilante me informa que hace poco llegaron de paseo y llegaron con varios familiares posible consumo debido a la cantidad de personas que viven allí



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.

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 y OCTUBRE de 2025, SON CORRECTOS y no será modificado, porque

la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 30 de Octubre de 2025 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 842 m3, predio solo, no se pudo revisar.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de AGOSTO Y OCTUBRE DE 2025, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 27 m3 y 79 m3.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de AGOSTO Y OCTUBRE DE 2025, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 13 m3. Se confirma el consumo promedio facturado en el periodo de Septiembre de 2025

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **AGOSTO y OCTUBRE de 2025 a 13 m3, revocándose así la decisión inicial**, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

Se 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, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del 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 .

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-687846** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-8	470	0	0	0	-4	4

AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-8	470	0	0	-1	0	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	470	0	14	0	39212	-39212
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-10	470	0	66	0	101537	-101537
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	470	0	14	0	30168	-30168
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-8	470	0	14	0	27174	-27174
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-8	470	0	14	0	20906	-20906
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	470	0	66	0	146518	-146518
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	470	0	66	0	190392	-190392
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-10	470	0	66	0	131942	-131942

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

En los casos en que no se detecta fugas perceptibles ni imperceptibles, la empresa deberá que revisar el equipo de medida, y seguir con el procedimiento establecido en el capítulo de retiro y cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por REGINA CERCHIARO en contra de la Resolución No. 274547-52 de 19 DE NOVIEMBRE DE 2025, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: CREDITO a la Matrícula No. 1031822 la suma de -687846. 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 la señora REGINA CERCHIARO , 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 16 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. 23203-52 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Recurso No	23203-52
Fecha Resolución Recurso	17 DE DICIEMBRE DE 2025
RECLAMO	274492 de 10 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	YESSENIA TORO SANCHEZ
Identificación del Peticionario	1088275301
Matrícula No.	19629617
Dirección para Notificación	edificioalamosexclusivop.h@contribuirmmpresarial.coop SEC LOS ALAMOS

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. 23203-52

DE: 17 DE DICIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23203 DE 26 DE NOVIEMBRE DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 274492 DE 28 DE OCTUBRE DE 2025**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) YESSENIA TORO SANCHEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1088275301 actuando como representante legal del **Edificio Alamos Exclusivo P.H.** sin acreditar la debida legitimación, interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 274492-52 de 10 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. 19629617 Ciclo 8, ubicada en la dirección CL 13 # 23 - 28 ÁREA COMÚN, Barrio SEC LOS ALAMOS, en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-8, 2025-10 2025-11.

Que el recurrente por escrito presentado el día 26 DE NOVIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión, por el consumo facturado al área comun del Edificio Alamos Exclusivo P.H. en el cual, la Empresa adicionó los metros cubicos que se dejaron pendientes en los periodos de junio y julio de 2025, y se facturaron en agosto, septiembre y octubre de 2025, pero el periodo de septiembre de 2025, ya fue materia de análisis y decisión por parte de este Departamento, y se encuentra en firme porque no fue objeto de impugnación por parte de la reclamante, mediante Resolución 273704-52 del 08/10/2025, por lo cual, se revisaran los periodos analizados en la decisión administrativa 274492-52; la reclamante argumenta, que la Empresa facturó el consumo en agosto, septiembre y octubre de manera extemporánea, con fundamento en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, hacen lavado del tanque de reserva una vez por semestre, por lo cual el aumento no puede considerarse por el lavado del tanque, en la visita del 14/11/2025, se evidencia en buen estado el totalizador y sin fugas; la Empresa no realizó pruebas al medidor para determinar su correcto funcionamiento para proceder al cobro de los consumos de junio y julio de 2025, y no valoró el certificado que se aportó, es decir se configura un defecto de motivación y un desconocimiento del debido proceso administrativo y pretende lo siguiente:

PETICIONES

Con fundamento en todo lo anterior, respetuosamente solicito:

1. Reposición

Que se reponga integralmente la Resolución No. 274492-52 del 10 de noviembre de 2025, y en su lugar se disponga:

- a) La reliquidación de los periodos de agosto, septiembre y octubre de 2025, aplicando el consumo histórico y lo previsto en los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994.
- b) La eliminación total de los valores cobrados por “pendiente de facturar”, “agua acumulada” o cualquier denominación equivalente, por constituir cobros extemporáneos.
- d) La expedición de nota crédito a favor de la copropiedad por los valores cobrados en exceso.

Este Departamento, se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

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.

Con ocasión del reclamo se efectuó revisión técnica por parte del equipo de revisores de Servicio al Cliente, el 7 de noviembre de 2025, la que participó el señor Andres Camilo Quintero, como usuario del servicio se determinó que el Edificio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 9002760203, el cual registra una lectura acumulada de 6007 m³, se reportó la siguiente observación: *“Este totalizador surte edificio álamos exclusivo, allí 43 apartamentos, cada uno con su medidor independiente, el área común se compone de, portería, allí hay 2 sanitarios, 2 lavamanos y 1 poceta, tanque de reserva, salón social, este no tiene instalaciones hidráulicas, todo lo anterior mencionado se revisó, incluyendo las hijas, de cada apartamento y no existen fugas”*.

Igualmente con ocasión del reclamo 273704-52, por el cual se analizó el consumo del período de septiembre, también se realizó inspección técnica el día 24 de septiembre de 2025, en la que participó el señor Andres Camilo Quintero como usuario del servicio, en la acometida tiene instalado el totalizador N° 9002760203 el cual registraba una lectura acumulada de 5612 m³, y se reportó la siguiente observación: *Estando en el edificio Álamos Exclusivo P.H. se encuentra el macromedidor registrando, se revisan las instalaciones como el baño y lavamanos de portería, un baño social con su lavamanos y una poceta, hay 2 tanques subterráneos, uno que mantiene quieto para la red contra incendios y el otro que mantiene en movimiento que abastece los apartamentos, donde no se detectan fugas, son 43 apartamentos todos con medidor, ahora para el mes de julio se hizo lavado y mantenimiento del tanque subterráneo de reserva por medio de la firma Hidrorepaciones y locativos SAS, que informa que el tanque tiene una capacidad de 14 m³*

Al efectuar análisis del consumo facturado en el periodo objeto de reclamación, encontramos:

Siendo así las cosas, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19629617 con 43 Matriculas hijas**, se ha facturado de la siguiente manera:

Período 2025	Consumo mama	consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado AC	Observación
OCTUBRE	275 m ³		9 m ³	317 m ³	Consumo por Diferencia de lectura de 9 m ³ se le sumaron 308 m ³ de agua acumulada de

		266 m³			julio de 2025 (Art. 146-Ley 142/94)
SEPTIEMBRE	228 m ³	218 m ³	10 m ³	528 m ³	Consumo por Diferencia de lectura de 10 m ³ se le sumaron 518 m ³ de agua acumulada de Junio de 2025 (Art. 146-Ley 142/94)
AGOSTO	215 m ³	206 m ³	9 m ³	209 m ³	Consumo por Diferencia de lectura de 10 m ³ se le sumaron 200 m ³ de agua acumulada de Junio: 528 m ³ (Art. 146-Ley 142/94)
JULIO	545 m ³	228 m ³	317 m ³	109 m ³	Consumo por Diferencia de lectura de 9 m ³ se le sumaron 100 m ³ de agua acumulada de Junio de 2025 dejando pendiente 308 m ³ julio de 2025. (Art. 146-Ley 142/94)
JUNIO	1072 m ³	246 m ³	826 m ³	8 m ³	Consumo por Promedio de 8 m ³ , quedan pendientes por cobrar 818 m ³ de agua acumulada (Art. 146-Ley 142/94)

Así las cosas, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, se contó con la siguiente facturación:

- Para el periodo **Junio de 2025** las áreas comunes después del respectivo descontar y repartir con las matriculas hijas tuvieron un consumo de **826 m³** de los cuales solo se le facturaron **8 m³** por promedio mientras se verificaba si existían daños o fugas en las instalaciones, quedando así un consumo pendiente de **818 m³** por cobrar.
- Para el periodo **julio de 2025** las áreas comunes después del respectivo descontar y repartir con las matriculas hijas tuvieron un consumo de **317 m³** de los cuales solo se le facturaron **9 m³** por promedio mientras se verificaba si existían daños o fugas en las instalaciones, quedando así un consumo pendiente de **308 m³** por cobrar, mas 100 m³ pendiente por facturar de junio de 2025, para un total facturado de **109 m³**.
- Para el periodo **agosto de 2025** las áreas comunes después del respectivo descontar y repartir con las matriculas hijas tuvieron un consumo de **9 m³** más 200 m³ pendiente por facturar de junio de 2025, para un total facturado de **209 m³**.
- Para el periodo de **Septiembre de 2025** las áreas comunes después de descontar y repartir, tuvieron un consumo de 10 m³ y se le sumaron 518 m³ de agua acumulada pendientes por cobrar del mes de Junio de 2025, para un total facturado de **528 m³**.
- Para el periodo de **octubre de 2025** las áreas comunes después de descontar y repartir, tuvieron un consumo de 9 m³ y se le sumaron 308 m³ de agua acumulada pendientes por cobrar del mes de julio de 2025, para un total facturado de **317 m³**.

Respecto al periodo de septiembre de 2025 ya fue objeto de debate mediante la resolución N.273704 del 8 de octubre de 2025 y se encuentra en firme, por ende, en la presente resolución solo nos pronunciaremos respecto del periodo de agosto y octubre de 2025.

Se le informa al usuario que el Departamento de Facturación y Cartera, con el fin de investigar la causa de la desviación significativa del predio se realizaron las visitas de terreno y el revisor dejó como observación "1) Se revisan instalaciones sanitarias y no se encuentra fuga, persona de mantenimiento me informa que se lavaron los tanques de reserva y se llenaron. 2) Se ingresa, Se revisa dos sanitarios dos lavamanos una poceta de área común, no presenta fugas ni daños. 3) se encontró instalaciones en buen estado tiene geófono pendiente. 4) Se ingresa Se revisa sanitario lavamanos de portería sanitario lavamanos poceta del área social, sin fugas".

Se anexan las visitas técnicas de la previa a la facturación, así:



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 19629617
Radicado visita : 5192985
Fecha Atención : 18/06/2025, 01:01:36 PM
Nombre Propietario : EDIFICIO ALAMOS EXCLUSIVO
Dirección : CL 13 # 23 - 28
Barrio : SEC LOS ALAMOS
Numero medidor : 9002760203
Diametro medidor : 1/2 PULGADA
Tipo desviación : ALTO TERRENO 2
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 8 - 5 - 4955
Clase de uso : RESIDENCIAL
Promedio lectura : 8
Lectura actual : 4526
Consumo actual : 826
Edad : 1

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL
Lectura del predio : 4770
No. Habitantes : 4

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Observaciones : Se revisan instalaciones sanitarias y no se encuentra fuga, persona de mantenimiento me informa que se lavaron los tanques de reserva y se llenaron

Usuario : Andrés Quintero
Cedula : 1088035313

Firma Usuario atendio :

Firma Supervisor : CONTRATISTA W ORLDTEK 22 90015 128722

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 : 19629617
Radicado visita : 5559779
Fecha Atención : 13/09/2025 14:57:56
Nombre Propietario : EDIFICIO ALAMOS EXCLUSIVO
Dirección : CL 13 # 23 - 28
Barrio : SEC LOS ALAMOS
Numero medidor : 9002760203
Diametro medidor : 1/2 PULGADA
Tipo desviación : BAJOS
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 8 - 4 - 304900
Clase de uso : RESIDENCIAL
Promedio lectura : 57
Lectura actual : 5514
Consumo actual : 10
Edad : 1

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL
Lectura del predio : 5527
No. Habitantes : 3

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Observaciones : Se ingresa, Se revisa dos sanitarios dos lavamanos una poceta de área común, no presenta fugas ni daños, la dirección exacta es calle 13 23-08.

Usuario : Alexander alzate
Cedula : 79963254
Telefono : 3125086999

Firma Usuario atendio :

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 20 90015128720

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

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 el caso que nos ocupa, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, lo que quedó probado plenamente en la revisión practicada con ocasión del reclamo, los medidores de las cuentas hijas no presentan inconsistencias, se encuentran en buen estado, se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y se observó que el medidor registra normalmente, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es

otra cosa distinta a lo realmente consumido en las áreas comunes, toda vez que para los periodos de **JUNIO y JULIO DE 2025** el medidor-totalizador, después de realizar los ejercicios propios del sistema descontar-repartir para este tipo de usuarios en los que sabemos hay una sola acometida de entrada para un grupo de usuarios internos, (después de descontarse el consumos de las hijas). arrojó un consumo de 826 Y 317 m³, para el área común, y la Empresa contaba con 5 meses para cobrar el consumo que se dejó pendiente con ocasión de la desviación significativa, y los cobró dentro de este término, en agosto, septiembre y octubre de 2025, con fundamento en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, no siendo extemporáneo, y la decisión no viola el debido proceso administrativo, ni se ha desconocido el certificado aportado como prueba, pero no da lugar a que la Empresa no realice el cobro de los metros cúbicos de agua potable que fueron debidamente registrado en el totalizador del Edificio. **por lo cual este Departamento, confirma el consumo facturado en los periodos de AGOSTO Y OCTUBRE DE 2025.**

En consecuencia, este Departamento **NO ACCEDE** a la reliquidación solicitada, de agosto y octubre de acuerdo al excedente que resultó al aplicar el descontar y repartir para el área común; no se revoca la decisión 274492-52, y por lo cual, no se eliminan los valores facturados con ocasión de los metros cúbicos adicionados en estos periodos, porque no son cobros inoportunos ni extemporáneos y mucho menos se genera nota de cartera a favor del edificio reclamante. Quedando así resuelto el recurso de reposición y concediendo subsidiariamente el recurso de apelación, aunque se debe tener en cuenta que no esta debidamente legitimada.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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 párrafo 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).

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 YESSENIA TORO SANCHEZ y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 274492-52 de 10 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) YESSENIA TORO SANCHEZ, 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 17 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. 23201-52 de 16 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUBELIA AMPARO CRUZ 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:

Recurso No	23201-52
Fecha Resolución Recurso	16 DE DICIEMBRE DE 2025
RECLAMO	274785 de 10 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	RUBELIA AMPARO CRUZ PEREZ
Identificación del Peticionario	25214966
Matrícula No.	1779586
Dirección para Notificación	MZ 28 CS 10 EL REMANSO

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. 23201-52

DE: 16 DE DICIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23201 DE 26 DE NOVIEMBRE DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 274785 DE 6 DE NOVIEMBRE DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) RUBELIA AMPARO CRUZ PEREZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 25214966 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 274785-52 de 10 DE NOVIEMBRE DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula No. 1779586 Ciclo 7, ubicada en la dirección MZ 28 CS 10 , Barrio EL REMANSO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-10.


Que el recurrente por escrito presentado el día 26 DE NOVIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el cobro del procedimiento de corte y reconexión y afirma que aunque pago fuera de la fecha límite el servicio no le fue suspendido, solicita revisar cobro, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Sea lo primero establecer que la decisión que se revisa por vía de reposición corresponde específicamente al predio identificado con la matrícula de servicios 926139, localizado en MZ 28 CS 10 , Barrio EL REMANSO, predio el cual cuenta con la disponibilidad del servicio.

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de SEPTIEMBRE DE 2025, el predio de matrícula N° 1779586, presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con Uso Residencial.) por valor de \$69.940, mediante la factura No. 58994064, con fecha límite de pago el 25 de septiembre del 2025.

Por lo anterior, el día 27 de septiembre a las 08:08 am, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día a 29 de septiembre a las 01:44 pm, procedimiento que no se hizo efectivo ya que el usuario presentó oposición al corte según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo artículo 140 de la ley 142 de 1994.



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

ACTA DE CORTE

Visita No.: 1
M-CO-CR-R04 Ver 3 Jul 15 de 2013

I. INFORMACIÓN GENERAL

Visita No: 5589360
 Fecha De Atención: 29/09/2025 13:44:37
 Nombre del Usuario: RUBELIA CRUZ PEREZ
 Matrícula: 1779586
 Dirección: MZ 28 CS 10
 Tipo de Corte: CORTE ACUEDUCTO
 Clase de Uso del Predio: RESID-EST 1
 No Medidor: H22VA008309
 Lectura Actual: 464
 EDAD: 2
 SALDO: 39960

SEÑOR USUARIO SI LISTED YA REALIZÓ EL PAGO DE SU FACTURA, LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA LE RESTABLECERÁ EL SERVICIO LLAMANDO A LA LÍNEA DE SERVICIO AL CLIENTE 116 Y SOLICITANDO LA RECONEXIÓN DEL SERVICIO, LA CUAL SERÁ EJECUTADA EN UN TIEMPO DE 24 HORAS CONTADAS A PARTIR DE LA FECHA Y HORA DE PAGO.

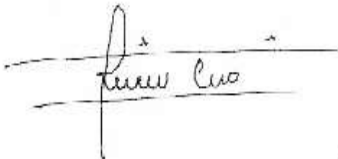
DATOS VISITA

Razón de No Corte: OPOSICIÓN DEL USUARIO AL CORTE

Personal de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S.E.S.P., se hizo presente en la dirección descrita en la presente Acta; sin embargo, no fue posible ejecutar el corte del servicio por OPOSICIÓN DEL USUARIO, declaro bajo la gravedad de juramento que los datos aquí consignados son veraces, fueron verificados y obedecen al estado de lo ocurrido; la presente Acta se constituye en una prueba de la oposición en los términos del artículo 165 del Código General del Proceso y en este sentido deberá ser tenida en cuenta en un eventual proceso de reclamación.

DIAGNÓSTICO DE LA VISITA
 No dejan cortar tiene niños

LA PRESENTE ORDEN DE CORTE SE EXPIDE CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 141 DE LA LEY 142 DE 1994, POR INCUMPLIMIENTO REITERATIVO EN EL PAGO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO. ASÍ MISMO, SE LE INFORMA QUE PARA RESTABLECER EL SERVICIO DE ACUEDUCTO SE DARÁ Estricto CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 142 DE LA LEY 142 DE 1994, EN CUANTO A QUE SERÁ NECESARIO QUE EL USUARIO O SUScriptor ELIMINE LA CAUSA QUE ORIGINÓ LA SUSPENSIÓN, IGUALMENTE DEBERÁ CANCELAR LAS TARIFAS DE RECONEXIÓN O REINSTALACIÓN, ASÍ COMO LOS DEMÁS COBROS QUE SE CAUSEN, INCLUYENDO LA REPARACIÓN DE LA ACOMETIDA SI HUBIERE LUGAR A ELLO. PARA EL EFECTO DEBERÁ PRESENTARSE EN EL CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS, CARRERA 10 #17-55, EDIFICIO TORRE CENTRAL.



Firma Funcionario: CONTRATISTA WORLD TEK 9 9001512879

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

Con el fin de verificar los argumentos expuestos por el recurrente, se solicitó al Departamento de Cartera y Facturación copia de las ordenes de suspensión y reinstalación del servicio, y se observan que presentan inconsistencias, razón por la cual se encuentra ajustado a derecho reliquidar el cobro realizado por este procedimiento, el cual asciende a \$65.481,00.

Por lo anterior, este Departamento considera procedente acreditar el cobro efectuado por la Empresa por el concepto de la reconexión, el cual asciende a \$65.481,00 valor liquidado en la facturación del periodo de OCTUBRE DE 2025 y revoca la decisión inicial.

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

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

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 COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN..

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:

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

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

ARTÍCULO 141 LEY 142 DE 1994.- Incumplimiento, terminación y corte del servicio. *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.*

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.

La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.

La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos.

ARTÍCULO 142 LEY 142 DE 1994.- Restablecimiento del servicio. *Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.*

Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio..”

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

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

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 RUBELIA AMPARO CRUZ PEREZ en contra de la Resolución No. 274785-52 de 10 DE NOVIEMBRE DE 2025, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: CREDITO a la Matrícula No. 1779586 la suma de **-65481**. 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) RUBELIA AMPARO CRUZ PEREZ , 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 16 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. 23209-52 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Recurso No	23209-52
Fecha Resolución Recurso	17 DE DICIEMBRE DE 2025
RECLAMO	274527 de 19 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	CARLOS ALBERTO RIVERA CASTAÑO
Identificación del Peticionario	18560468
Matrícula No.	188474
Dirección para Notificación	CL 17 BIS # 27- 16 CENTRAL

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. 23209-52

DE: 17 DE DICIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23209 DE 27 DE NOVIEMBRE DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 274527 DE 28 DE OCTUBRE DE 2025**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) CARLOS ALBERTO RIVERA CASTAÑO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 18560468 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 274527-52 de 19 DE NOVIEMBRE DE 2025, mediante la cual se declaró PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA, de la factura con matrícula No. 188474 Ciclo 8, ubicada en la dirección CL 17 BIS # 27- 16 ALTOS, Barrio CENTRAL en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-10.

Que el recurrente por escrito presentado el día 27 DE NOVIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión aunque este Departamento le accedió a la solicitud, porque por error, se había realizado el cobro de la orden de trabajo por la cual se liquidó el valor del suministro e instalación del medidor, el cual se había generado para brindar la garantía de buen servicio del anterior, que se frenó, y el proveedor del equipo de medida, brindó la respectiva garantía, razón por la cual, se efectuó ajuste mediante nota de cartera - crédito por valor total de \$266.790, de los cuales \$220.877,31 corresponden al medidor y \$41.966,68 al IVA, se informó en el acto administrativo que la Garantía se brinda por el equipo de medida, pero la mano de obra de la instalación debe ser asumida por el suscriptor y/o usuario, y el reclamante, presenta escrito de recurso, manifestando que no acepta el cobro de la mano de obra, al respecto me permito precisar lo siguiente:

Porque No estoy de acuerdo con la liquidación falta descontar
mano de obra e IVA de mano de obra
Sustento este Recurso en las siguientes razones: en la notificación Recibida el
Vienes 21 en horas de la tarde, se consideró Procedente la
reclamación y se debe modificar completamente la factura
en medidor y mano de obra

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

PRIMERO: La Empresa había suministrado medidor número H24VA186227, instalado el

16/11/2024, el cual se frenó en el mes de agosto de 2025, es decir, dentro del término de garantía, razón por la cual, la Empresa accedió a generar orden de trabajo N° 5580182, el día 22/09/2025, para realizar la reposición del medidor.

SEGUNDO: El día 1° de octubre de 2025, se envió personal operativo de la Empresa a realizar la reposición por garantía de buen servicio, y se dejó instalado el medidor H25VA395337, con una lectura inicial de 000 m3, y por inconsistencia en la creación de la orden de trabajo, se avanzó al paso siguiente que es el cobro de la orden, y se liquidaron dos conceptos: 1. Medidor e IVA (\$220.877,31 + \$41.966.68) e instalación del medidor e IVA (\$43.900.74 + \$8.341.14), realizada por parte del prestador del servicio, quien coloca la mano de obra para ejecutar la orden.

Se anexa fotografía del frenado y del nuevo medidor:



TERCERO: Este Departamento, al evidenciar que por error se había generado el cobro de la reposición del medidor, se accedió a reliquidar mediante nota de cartera N° 142183 aplicada el 27/11/2025, la suma de \$266.790, por el suministro del medidor e IVA, el reclamo 274527, fue declarado PROCEDENTE mediante acto administrativo N° 274527-52 de 19 de noviembre de 2025, El usuario debe asumir la mano de obra de la instalación porque el proveedor del medidor nos brinda la garantía, pero la mano de obra que aporta la Empresa mediante un contratista que realiza la reposición, debe ser asumida por el suscriptor y/o propietario del inmueble, razón por la cual el valor de \$52.241,88, no se modifica (concepto instalación domiciliaria).

Otros cobros	Facturas generadas	Pagos	Detalle factura	Notas				
cabezado de columna aquí para agrupar por esa columna								
Fecha Aplic	Total Nota	Concepto	Valor por Concepto	Origen	Nro Nota	Tipo de Nota	Estado	
27/11/2025	(\$262.843,999)	MEDIDOR	(\$220.877,310)	NOTAS	142183	C	APLICADA	
27/11/2025	(\$262.843,999)	IVA MEDIDOR	(\$41.966,689)	NOTAS	142183	C	APLICADA	

Por lo expuesto, este Departamento **CONFIRMA la decisión administrativa N° 274527-52** de 19 DE NOVIEMBRE DE 2025, y NO ACCEDE A reliquidar el cobro de la instalación domiciliaria, por la mano de obra del medidor nuevo, instalado por garantía el 01/10/2025. Quedando así resuelto el recurso de reposición y concediendo subsidiariamente el de apelación ante la SSPD.

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 COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA..

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.*

DECRETO 1077 DE 2015

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.11. De los medidores. (...)

La entidad prestadora de los servicios públicos podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, las condiciones para su reemplazo y el mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la entidad prestadora de los servicios públicos, 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.

(Decreto 302 de 2000, art. 14).

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.12. De la obligatoriedad de los medidores de acueducto.

(...)

La entidad prestadora de los servicios públicos dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por la entidad. A igual disposición se someten las acometidas. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la entidad prestadora del servicio, sin poder trasladarlo al usuario

(Decreto 302 de 2000, art. 15, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 4).

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

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

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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 CARLOS ALBERTO RIVERA CASTAÑO y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 274527-52 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 al (la) señor(a) CARLOS ALBERTO RIVERA CASTAÑO, 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 17 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. 23205-52 de 16 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Recurso No	23205-52
Fecha Resolución Recurso	16 DE DICIEMBRE DE 2025
RECLAMO	274962 de 24 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA DOLORES MEJIA JARAMILLO
Identificación del Peticionario	42068074
Matrícula No.	792994
Dirección para Notificación	CL 15 # 4- 11 APTO 303 CENTRO

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. 23205-52

DE: 16 DE DICIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23205 DE 27 DE NOVIEMBRE DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 274962 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) MARIA DOLORES MEJIA JARAMILLO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42068074 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 274962-52 de 24 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. 792994 Ciclo 2, ubicada en la dirección CL 15 # 4- 11 APTO 303 , Barrio CENTRO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-10, 2025-11.

Que el recurrente por escrito presentado el día 26 DE NOVIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el aumento del consumo del nuevo medidor, para dos personas y el consumo esta el doble, solicita le retiren el medidor nuevo afirma que registra sin haber consumo, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 22 de noviembre de 2025 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida H25VA396260 en buen estado registraba una lectura acumulada de 38 m3, se revisaron las instalaciones internas y la acometida y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas, no se accedió a cambiar el medidor nuevo, porque se encuentra en buen estado y registrando normal, el hecho de presentar movimiento por las noches, indica escape de agua en el interior del inmueble, que puede ser por fuga en los sanitarios, o fuga imperceptible que solo se detecta con el equipo del geófono.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **792994**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
2025					

Noviembre	32 m3	17 m3	15 m3	15 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Octubre	17 m3	1 m3	16 m3	16 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en los periodos de OCTUBRE y NOVIEMBRE DE 2025, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Previa a la Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en estos periodos 16 y 15 m3.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo de los periodos de facturación de OCTUBRE y NOVIEMBRE DE 2025, cobrando el consumo promedio, equivalente a 7 m3.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en los periodos de **OCTUBRE Y OCTUBRE DE 2025**, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del 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 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 periodos 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 periodos 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

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 periodos 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..”

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-137724** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	470	0	0	0	-2	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	470	7	15	15540	33300	-17760
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-11	470	7	15	11853	25400	-13547
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-10	470	0	0	-3	0	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	470	7	16	15540	35520	-19980
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-11	470	7	15	9122	19547	-10425
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	470	0	0	-3	0	-3
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-10	470	7	16	9122	20850	-11728
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	470	7	15	20193	43271	-23078
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	470	7	16	20193	46156	-25963
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-10	470	7	16	11853	27093	-15240

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 MARIA DOLORES MEJIA JARAMILLO en contra de la Resolución No. 274962-52 de 24 DE NOVIEMBRE DE 2025, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: **CREDITO** a la Matrícula No. 792994 la suma de **-137724**. 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) MARIA DOLORES MEJIA JARAMILLO , 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 16 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. 23207-52 de 16 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Recurso No	23207-52
Fecha Resolución Recurso	16 DE DICIEMBRE DE 2025
RECLAMO	274921 de 24 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ALBANY VINASCO GIRALDO
Identificación del Peticionario	42098138
Matrícula No.	186692
Dirección para Notificación	CR 19 # 16 A- 40 TRAVESURAS - LA CHURRIA

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. 23207-52

DE: 16 DE DICIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23207 DE 27 DE NOVIEMBRE DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 274921 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) **ALBANY VINASCO GIRALDO**, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42098138 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 274921-52 de 24 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. 186692 Ciclo 4, ubicada en la dirección CR 19 # 16 A- 40 , Barrio TRAVESURAS - LA CHURRIA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-10, 2025-11.

Que el recurrente por escrito presentado el día 27 DE NOVIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión, solicitando revisar consumo facturado que se incrementó, y adicional manifiesta nuevamente inconformidad con el cobro del alcantarillado, tema ya reclamado y confirmado anteriormente por la SSPD, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 24 de noviembre de 2025 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida P1415MMRSA46830AA en buen estado registraba una lectura acumulada de 1854 m3, se revisaron las instalaciones internas y la acometida y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas.

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

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

Lecturas								
Año	Mes	nAct	Lect Acti	Lect Ante	Consumo	Promed	Fec de lect	Observación
2025	Noviembre	1	1840	1814	26	12	9/11/2025	SIN OBSERVACION
2025	Octubre	1	1814	1798	16	10	10/10/2025	SIN OBSERVACION
2025	Septiembre	1	1798	1787	11	9	8/09/2025	SIN OBSERVACION
2025	Agosto	1	1787	1776	11	10	8/08/2025	SIN OBSERVACION
2025	Julio	1	1776	1762	14	11	11/07/2025	SIN OBSERVACION
2025	Junio	1	1762	1750	12	18	12/06/2025	SIN OBSERVACION
2025	Mayo	1	1750	1743	7	19	12/05/2025	SIN OBSERVACION
2025	Abril	1	1743	1736	7	20	11/04/2025	SIN OBSERVACION

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en los periodos de OCTUBRE y NOVIEMBRE DE 2025, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Previa a la Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en estos periodos 16 y 26 m3.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de OCTUBRE y NOVIEMBRE DE 2025, cobrando el consumo promedio, equivalente a 10 m3.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en los periodos de OCTUBRE y NOVIEMBRE DE 2025, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del equipo de medida.

Es pertinente aclarar que la reclamación inicial corresponde a los consumos facturados en octubre y noviembre de 2025, y en el escrito del recurso, manifesto algo adicional correspondiente al alcantarillado y ese tema ya fue materia de análisis y decisión por la Empresa y la SSPD, y no guarda relación con el reclamo inicial, por lo cual se le adjunta copia de la decisión de la SSPD, respecto al cobro del alcantarillado en su vivienda, el cual es correcto.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-91111** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-10	470	0	0	-4	-5	1
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-11	470	10	13	-19962	-25951	5989
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	470	10	26	28847	75003	-46156
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	470	0	0	-4	-1	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	470	10	16	28847	46156	-17308
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-11	470	10	13	-15362	-19971	4609
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-10	470	10	13	-19962	-25951	5989
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-10	470	10	13	-15362	-19971	4609
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	470	10	16	22200	35520	-13320
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	470	10	26	22200	57719	-35520

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 ALBANY VINASCO GIRALDO en contra de la Resolución No. 274921-52 de 24 DE NOVIEMBRE DE 2025, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: **CREDITO** a la Matrícula No. 186692 la suma de **-91111**. 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) ALBANY VINASCO GIRALDO , 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 16 DE DICIEMBRE DE 2025

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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



20248300978815

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20248300978815 DEL 23/12/2024
Expediente No.2024830420102025E.

Por la cual se decide un Recurso de Apelación

**EL DIRECTOR TERRITORIAL OCCIDENTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

En ejercicio de sus facultades y, en especial de las que le confiere el artículo 79 numeral 29, artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley 689 de 2001 y el artículo 24, numerales 3 y 4 del Decreto 1369 de 2020, Ley 1437 de 2011 y con fundamento en los siguientes:

I. ANTECEDENTES

Mediante petición radicada en sede del prestador del **servicio público de acueducto y alcantarillado**, bajo el N° 261336 del 22 de enero de 2024, la usuaria del servicio identificado con la cuenta N° 186692, presenta reclamación por los consumos del servicio que se han facturado en la cuenta de enero de 2024, así mismo reclama por el cobro de alcantarillado manifestando que la instalación no derrama en una red de alcantarillado de la empresa.

El prestador del servicio público de acueducto y alcantarillado EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P., mediante decisión empresarial N° 261336-52 del 05 de febrero de 2024, resolvió la reclamación presentada, en el sentido de no acceder a lo solicitado por la usuaria, argumentando que cobros son correctos.

La señora ALBANY VINASCO GIRALDO, mediante radicado N° 21816 del 08 de febrero de 2024, presentó Recurso Reposición y en subsidio de Apelación contra la decisión tomada por el prestador.

➤ ANÁLISIS COBRO DE ALCANTARILLADO.

En la reclamación inicial, la usuaria manifiesta su inconformidad por el cobro del servicio de alcantarillado, manifestando que manifestando que la instalación no derrama en una red de alcantarillado de la empresa.

Respecto de lo anterior, es pertinente manifestar que, para efectos de cobro del servicio de alcantarillado, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, a través de su Resolución CRA 271 de 2003, ha definido que el servicio de alcantarillado se factura atendiendo los consumos del servicio de acueducto, mediante una relación de uno a uno, es decir que, por regla general, el alcantarillado se factura en función del consumo o demanda del servicio de acueducto.

En igual sentido, el parágrafo 2 del artículo 15 de la Resolución CRA 688 de 2014, actual marco tarifario de acueducto y alcantarillado, concibe que:

"Parágrafo 2. El consumo de agua facturada para el servicio público domiciliario de alcantarillado corresponderá al consumo facturado del servicio público domiciliario de acueducto más el estimativo de la disposición de aguas residuales de aquellos usuarios que posean fuentes alternas o adicionales de abastecimiento de agua que viertan al alcantarillado."

De acuerdo con lo anterior, al revisar la facturación aportada en el expediente y de acuerdo a lo indicado por el usuario en la reclamación inicial, al igual que lo expuesto por el prestador al responder la reclamación y los recursos, se puede establecer que se trata de una instalación que cuenta con los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

En este sentido, como el servicio público domiciliario de alcantarillado, se factura de acuerdo a los registros tomados en el medidor del servicio de acueducto, quiere decir que, los mismos metros cúbicos que se liquidan y facturan, o bien, se reliquidan, para el servicio de acueducto

son los que se cobran para servicio de alcantarillado, siendo la diferencia del costo facturado, la tarifa con que se cobra el metro cúbico de cada uno de ellos.

Lo anterior significa que, el prestador no puede facturar de manera independiente el servicio público de alcantarillado.

En ese orden de ideas, este Despacho considera que le asiste razón y procedencia a la empresa para facturar de manera completa, el servicio de alcantarillado para la instalación asociada al contrato N°186692.

Por tanto, ante los hechos mencionados, se tiene que, la facturación del consumo objeto de reclamación es efectuada bajo los presupuestos normativos y por consiguiente se encuentra procedente y en consecuencia la respuesta de la empresa a la reclamación que ha sido objeto de la impugnación es ajustada a la realidad demostrada y a la normatividad vigente, y se debe proceder a confirmar.

Finalmente, revisado el sistema de gestión de la entidad, no se registra trámite por los mismos hechos que pudiera indicar una duplicidad de expediente.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR la decisión N° 261336-52 del 05 de febrero de 2024, modificada por la decisión N° 21816-52 fechado 28 de febrero de 2024, proferida por el prestador del servicio público EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, de conformidad con la parte motiva de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente Resolución a la señora ALBANY VINASCO GIRALDO, quien puede ubicarse en la CR 19 # 16 A- 40 - BARRIO: TRAVESURAS - LA CHURRIA, en el municipio de Pereira- Risaralda, haciéndole entrega de una copia de la misma y advirtiéndole que, contra la decisión no proceden recursos en vía administrativa.

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. 23211-52 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Recurso No	23211-52
Fecha Resolución Recurso	17 DE DICIEMBRE DE 2025
RECLAMO	274579 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARY LUZ OSPINA BENJUMEA
Identificación del Peticionario	30303641
Matrícula No.	1147800
Dirección para Notificación	CR 19 # 11- 140 CS 6 PINARES DE SAN MARTIN

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. 23211-52

DE: 17 DE DICIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23211 DE 28 DE NOVIEMBRE DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 274579 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) MARY LUZ OSPINA BENJUMEA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 30303641 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 274579-52 de 21 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. 1147800 Ciclo 8, ubicada en la dirección CR 19 # 11- 140 CS 6, Barrio PINARES DE SAN MARTIN en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-8, 2025-9,. 2025-10 y 2025-11,

Que el recurrente por escrito presentado el día 28 DE NOVIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque el consumo se incrementó y vive sola y por días no permanece en el inmueble, encontraron fuga interna en la tubería, la cual ya repararon,

Porque tenía una fuga en la conexión que va hacia el baño, en días un tiempo llave de paso encadenado.

Sustento este Recurso en las siguientes razones: si se encadenó un plomero y encontró el clavo, en plus. Al ser fuera del país, un promedio es de 2 mts y q que no mantego en la casa vivo con plomero.

Este Departamento, se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho efectuar análisis de la decisión, encontrando que la causa del aumento, se originó por fuga imperceptible en la tubería del baño, la cual fue reparada, se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, el equipo de medida y la acometida se encontraron en buen estado, el medidor H25VA396686 registraba una lectura acumulada de 39 m3, el nivel de ocupamiento es de una persona.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en los períodos de AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2025, el consumo presentó desviación significativa y no se había detectado la causa y se había facturado el consumo total que registró el medidor.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, y que no se determinó la causa del incremento, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2025,, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 2 m3, por la fuga imperceptible detectada. Se le recomienda hacer uso racional del servicio y reparar el tramo de la tubería afectada y cambiar los accesorios del tanque del sanitario, para evitar fugas visibles.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en los períodos de AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2025, **revocándose así la decisión inicial**, Quedando así resuelto el recurso de reposición, y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

Por esta causa, la Empresa no realizará más modificaciones del consumo, porque el usuario es responsable del mantenimiento de las redes hidráulicas y ya es conocedor de la causa del aumento.

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, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del 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 tramitado en oportuna y en debida forma el recurso, con base en lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-546552** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	408	2	7	5769	20193	-14424
AJUSTE A LA DECENA	2025-8	408	0	0	-1	-2	1
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-9	408	2	7	3077	10769	-7692
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-8	408	2	28	2987	41813	-38826
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	408	0	0	0	-2	2
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-9	408	2	7	3998	13994	-9996
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	408	2	21	4440	46619	-42179
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-10	408	2	21	3077	32307	-29230
AJUSTE A LA DECENA	2025-9	408	0	0	-5	-2	-3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-9	408	0	0	-4	-3	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	408	2	21	5769	60579	-54810
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-11	408	2	16	3077	24615	-21538
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	408	2	16	5769	46156	-40386
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	408	2	28	5602	78425	-72823
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-8	408	2	28	3882	54348	-50466
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	408	2	7	4440	15540	-11100
AJUSTE A LA DECENA	2025-10	408	0	0	-5	-1	-4
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-11	408	2	16	3998	31986	-27988
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	408	2	28	4310	60336	-56026
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-10	408	0	0	-4	-2	-1
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-10	408	2	21	3998	41981	-37983
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	408	2	16	4440	35520	-31080

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 MARY LUZ OSPINA BENJUMEA en contra de la Resolución No. 274579-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2025, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: **CREDITO** a la Matrícula No. 1147800 la suma de **-546552**. 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) MARY LUZ OSPINA BENJUMEA , 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 17 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. 23224-52 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Recurso No	23224-52
Fecha Resolución Recurso	17 DE DICIEMBRE DE 2025
RECLAMO	275116 de 1 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JUAN CARLOS MARIN ATEHORTUA
Identificación del Peticionario	10140651
Matrícula No.	639922
Dirección para Notificación	CR 16 BIS # 10- 77 PS 3 PINARES DE SAN MARTIN

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 23224-52

DE: 17 DE DICIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23224 DE 3 DE DICIEMBRE DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 275116 DE 27 DE NOVIEMBRE DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que el señor JUAN CARLOS MARIN ATEHORTUA, identificado con cédula de ciudadanía No. 10140651 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 275116-52 de 1 DE DICIEMBRE 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. 639922 Ciclo 8, ubicada en la dirección CR 16 BIS # 10- 77 PS 3 , Barrio PINARES DE SAN MARTIN en el periodo facturado 2025-11.

Que el recurrente por escrito presentado el día 03 DE DICIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que no se encuentra de acuerdo con el cobro de 19 m3 en el periodo de facturación de Noviembre de 2025:

No estoy de acuerdo con la respuesta dada por Aguas y Aguas acerca de mi reclamo con la matrícula 639922. Al no haber nadie en el apartamento no hubo manera de causar el consumo por ustedes expresado ya que el medidor está bien.

Para constancia anexo video donde se ve claramente que el daño causado por el contratista es después del contador ya que si fuera antes no se puede levantar el contador de esa manera. Incluso la semana pasada hicieron lo mismo y me dejaron sin agua.

Deben de manejar mejor a los contratistas, mes aún, verificar bien y no contestar les cosas sin verificar. La fecha del daño esta en la foto, 20/10/2025 a las 8:11 am.

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 275116-52, en la cual se le informó lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 29 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Juan Carlos Marín 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° P1515MMRSA72327AA el cual registra una lectura acumulada de 611 m3. “Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, se ve parche de losa recién vacada en el andén, de 1, 20 mt × 2, 50 mt más o menos se ve remoción de tierra del sardinel de daño que según usuario hicieron los que están realizando obras en este sector, y le dañaron la acometida y que fue la empresa aguas y aguas quien le hizo el arreglo, se requiere mirar el informe que pasaron los funcionarios de la empresa que realizaron la reparación, y mirar si el daño fue del medidor hacia el predio, o del medidor a la red central”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 639922, se ha facturado de la siguiente manera:

<i>Períodos 2025</i>	<i>Lectura actual</i>	<i>Lectura anterior</i>	<i>Diferencia</i>	<i>Consumo Facturado</i>	<i>Observación</i>
<i>Noviembre</i>	<i>610 m3</i>	<i>591 m3</i>	<i>19 m3</i>	<i>19 m3</i>	<i>consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)</i>

*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 **19 m3, avanzó de (591 m3 a 610 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.

Respecto a las pretensiones del usuario,

- 1) Se le informa al usuario que respecto al periodo de e noviembre de 2025, se facturó por diferencia de lectura, en visita de terreno no se evidencian anomalías, ahora bien, la fuga que se generó en el andén no afecta el consumo del usuario ya que es una fuga antes del registro del equipo de medida.*
- 2) La empresa no responde, por acabados, más cuando estos se encuentran en zonas públicas o de uso común.*
- 3) Se remite al área de Operaciones encargada para que genere la programación de la limpieza, solicitada por el usuario.*

*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.*

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de

Colombia, se consideró ajustado a derecho efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 29 de Noviembre de 2025 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 611 m³, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de NOVIEMBRE DE 2025, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 19 m³.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de NOVIEMBRE DE 2025, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 7 m³.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **NOVIEMBRE de 2025 a 7 m³**, **revocándose así la decisión inicial**, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

Se 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, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del 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 .

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-103710** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	470	0	0	-3	0	-3
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-11	470	7	19	13994	37983	-23989
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	470	7	19	15540	42179	-26640
VERTIMIENTO	2025-11	470	7	19	20193	54810	-34617

ALCANTARILLADO							
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-11	470	7	19	10769	29230	-18461

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

En los casos en que no se detecta fugas perceptibles ni imperceptibles, la empresa deberá que revisar el equipo de medida, y seguir con el procedimiento establecido en el capítulo de retiro y cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

lo cobrado por encima del promedio del usuario”

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por JUAN CARLOS MARIN ATEHORTUA en contra de la Resolución No. 275116-52 de 1 DE DICIEMBRE DE 2025, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: **CREDITO a la Matrícula No. 639922 la suma de -103710.** Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

ARTICULO TERCERO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al señor JUAN CARLOS MARIN ATEHORTUA , 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 17 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. 23226-52 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Recurso No	23226-52
Fecha Resolución Recurso	17 DE DICIEMBRE DE 2025
RECLAMO	274926 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	MODIFICA
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	LUIS ALFONSO OLARTE PUERTA
Identificación del Peticionario	10091312
Matrícula No.	336792
Dirección para Notificación	MANZANA 19 CASA 7 SEC-B CIUCAFE

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integral, 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.

Se concede el recurso de apelación remitiendo copia del presente expediente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que en segunda instancia se decida sobre la apelación.

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 23226-52

DE: 17 DE DICIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23226 DE 4 DE DICIEMBRE DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 274926 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el señor LUIS ALFONSO OLARTE PUERTA, identificado con cédula de ciudadanía No. 10091312 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 274926-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025, mediante la cual se declaró PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 336792 Ciclo 4, ubicada en la dirección CR 10 # 39- 40 , Barrio VENECIA-CENTRO en los periodos facturados 2025-7,2025-10,2025-8, 2025-6, 2025-9.

Que el recurrente por escrito presentado el día 03 DE DICIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando USUARIO INCONFORME CON EL COBRO FACTURADO EN JULIO, AGOSTO Y OCTUBRE 2025. INDICA QUE ES UN PREDIO DESOCUPADO HACE 3 AÑOS. SOLICITA REVISION Y RELIQUIDACION:

Porque HACE TRES AÑOS ESTA CERRADO NO VEO EL PORQUE NOS ESTAN COBRANDO TANTO SI HAYR NO HA NADA

Sustento este Recurso en las siguientes razones: Y HACE TRES AÑOS HAYR NO DHI NADA PORQUE ES UN LOTE VACIO

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Conforme a lo establecido en el cuarto inciso del Artículo 154 de la ley 142 de 1994, "*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. es decir, desde Junio a Octubre de 2025.

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 sí 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.

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el

escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró procedente la reclamación a través de la Resolución 274926-52, en donde se accedió a reliquidar el consumo promedio facturado en los periodos de Julio, Agosto y Octubre de 2025, reliquidación que arrojó un valor de \$434.115. Se aclara que la notificación de la Resolución 274926-52 se realizó a través de notificación personal en el centro de servicios de la Empresa el día 04/12/2025, en la cual se le informó que el cobro de los cargos fijos a los predios desocupados es correcto.

Con aras atender el presente recurso de Reposición, se verifica en el sistema comercial la matrícula 336792 y se procede hacer el siguiente análisis, se verifica el histórico de lecturas de los últimos cinco periodos de facturación que la empresa solo ha facturado consumo por diferencia de lectura en los periodos de Julio, Agosto, Septiembre y Octubre de 2025 como se aprecia en el siguiente cuadro, por lo tanto, en los periodos en donde el instrumento de medida no ha obtenido diferencia de lectura, la empresa solo ha facturado los cargos fijos al predio, observándose que en el periodo de Junio de 2025 el sistema facturó consumo promedio de 57 m3, por lo tanto, se accede a reliquidar el consumo promedio facturado en el periodo de Junio de 2025 a 0 m3, por encontrarse el predio desocupado, sin ocupación.

Año	Mes	₡	Lect Actual	Lect Anter	Consumo
2025	Diciembre		600	600	0
2025	Noviembre		600	724	0
2025	Octubre		724	724	0
2025	Septiembre		724	600	0
2025	Agosto		600	600	0
2025	Julio		600	724	0
2025	Junio		724	724	57
2025	Mayo		724	724	0
2025	Abril		724	724	0
2025	Marzo		724	724	0

Se evidencia en el modulo de facturación que el predio presenta una facturación en edad 25 por un valor de 886.490, el último pago realizado por el usuario fue el día 20/12/2023 por un valor de \$23.600 pesos, se le recomienda normalizar su cartera.

Aunando los antecedentes del Sistema de Información Comercial, la Empresa confirma el cobro de los CARGOS FIJOS facturados a la matrícula No. **336792**, en el periodo de Junio, Julio, Agosto, Septiembre y Octubre de 2025, **SON CORRECTOS**, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, teniendo en cuenta el siguiente concepto de la SSPD:

CONCEPTO 30 DE 2015 (19 enero) SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Efectuadas las anteriores precisiones, es pertinente manifestarle que frente al tema objeto de consulta, esta oficina Asesora Jurídica, se ha pronunciado en varias oportunidades, como se señala en el concepto SSPD-034-2011 de la siguiente manera:

*“(…) 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 (...)" (Subrayado fuera del texto original)

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.

El usuario sólo estaría exonerado del cobro de cargo fijo en los casos de falla en la prestación del servicio conforme al artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, de conformidad con el artículo 73.23 en concordancia con lo dispuesto por el artículo 96 de la Ley 142 de 1994, cada comisión de regulación tiene la obligación de definir que cargos se incluyen en las respectivas fórmulas tarifarias, de acuerdo con las características y las condiciones que tenga cada sector en un momento determinado.

Servicio Público de Acueducto y Alcantarillado:

En lo referente al servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, tenemos que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico expidió la Resolución CRA 287 de 2004, que en su artículo 2 dispone los componentes de las fórmulas tarifarias, los cuales incluyen un cargo fijo y un cargo por unidad de consumo.

De igual forma, en el artículo 3 de la citada Resolución se establece que el cargo fijo se determina para cada uno de los servicios con base en los costos medios de administración en que incurra la empresa para prestarlos. En esta instancia, también es necesario señalar que la Resolución CRA 151 de 2001, definió el concepto de cargo fijo en los siguientes términos:

Artículo 1.2.1.1. Definiciones. Para los efectos de la presente resolución, se adoptan las siguientes definiciones provenientes, entre otros de los decretos y leyes vigentes sobre la materia:

(...) Cargo fijo. Valor unitario por suscriptor o usuario, que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de uso. (...)"

De lo anterior, que para el servicio de acueducto y alcantarillado existe normativa estipulada el cobro de un cargo fijo, el cual reflejara los costos económicos para efectos de garantizar la disponibilidad del servicio. (...)"

Teniendo en cuenta lo descrito anteriormente, es pertinente indicarle que el cobro de cargo fijo por parte de las empresas de servicios públicos es legal y en el caso particular para el servicio de acueducto y alcantarillado existe la normatividad que prevé su cobro; por lo que independientemente de la clase de usuario, si existe disponibilidad del servicio y una cuenta contrato, es obligatorio facturarlos.

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial y los cargos fijos facturados al predio en el periodo de facturación de **JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2025**, no serán objeto de modificación, se modificó el consumo promedio facturado en el periodo de Junio de 2025 a 0 m3, los consumos promedios facturados en los periodos de Julio, Agosto y Octubre de 2025 ya fueron modificados en la Resolución 274926-52. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.

Que por lo anterior, este despacho considera que la actuación de la empresa, enmarca dentro del régimen legal que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, al

haber tramitado en oportuna y en debida forma el recurso, con base en lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-274300** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-6	414	0	57	0	159651	-159651
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2025-6	414	0	13	0	-3558	3558
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-6	414	0	0	-5	0	-5
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2025-6	414	0	13	0	-4624	4624
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-6	414	0	57	0	122826	-122826

FUNDAMENTOS FÁCTICOS Y JURIDICOS DE LA EMPRESA PARA EL CASO EN PARTICULAR:

a. Cargos fijos desde lo legal:

La ley 142 de 1994, desarrollo el tema concerniente al tema de las tarifas a partir del Título VI, y en cuanto a los cargos fijos como parte de la estructura tarifaria a partir del capítulo II, especialmente en su artículo 90.2 en que se indica lo siguiente:

*90.2 Un cargo fijo que refleje los costos económicos involucrados en **garantizar la disponibilidad permanente del servicio** para el usuario, **independientemente del nivel de uso**.*

*Se consideran como costos necesarios para garantizar **la disponibilidad permanente del suministro** aquellos costos denominados 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**".*

b. **Cargos fijos desde lo regulatorio:** Al respecto la Comisión de regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA indicó en la resolución CRA 151 de 2001, Título I Capítulo II, artículo 1.2.1.1 Cargo fijo " Valor unitario por suscriptor o usuario, que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de uso".

c. **Cargos fijos desde lo jurisprudencial:** En la Ratio Decidendi (Razón de la decisión) de la Sentencia C 041 de 2003 de la Honorable Corte Constitucional la Corte indicó en cuanto a los cargos fijos lo siguiente: **Apartes de la referida sentencia "la Corte encuentra que con el cargo fijo contemplado en el artículo impugnado el Estado no se despoja de su función de garantizar la prestación eficiente de los servicios públicos, pues la gratuidad de los servicios públicos domiciliarios no está contemplada por el Constituyente de 1991 y además dentro de los deberes de toda persona se encuentra el de contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado. 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".**

Cargos fijos desde la doctrina: Al respecto el reconocido tratadista del sector de los servicios públicos domiciliarios doctor Luis Guillermo Vélez sostiene que los cargos fijos no son otra cosa más que:

“El cargo fijo es un elemento generalizado en las tarifas de servicios públicos. Su fundamentación teórica se encuentra en los trabajos de Ramsey¹ y Boiteux² sobre la tarificación de los monopolios de servicios públicos. La eficiencia económica indica que los precios deben ser iguales al costo marginal. En competencia perfecta, el costo marginal se iguala al costo medio al nivel de la demanda de equilibrio de tal suerte la eficiencia económica es compatible con la suficiencia financiera. En el caso del monopolio ocurre que el costo marginal es inferior al costo medio; es por esa razón que la fijación del precio al costo marginal entraña pérdidas para la empresa y la fijación al costo medio va en contra de la eficiencia. Esto es lo que se conoce como el problema Ramsey – Boiteux.

La solución de Ramsey – Boiteux consiste en fijar el precio a nivel del costo marginal adicionando, para garantizar la recuperación de los costos fijos, un componente cuyo nivel dependía inversamente de la elasticidad de la demanda del consumidor. De esta forma se garantizaba la maximización del bienestar social al tiempo que la empresa recuperaba sus costos. Estos precios se denominan precios óptimos de segundo orden ya que son los precios que generan más bienestar si establecemos la condición de que la empresa debe ser viable. Los precios óptimos de primer orden son iguales a los costos marginales, pero su problema es que no permiten a la empresa cubrir sus costos fijos. Los precios de Ramsey- Boiteux implican que los consumidores que más contribuyen con su tarifa a financiar los costos fijos son aquellos que tienen una menor elasticidad de la demanda, mientras que los que contribuyen menos son aquellos con una elevada elasticidad. Esto se conoce como la regla de la elasticidad inversa.

De acuerdo con la regla de Ramsey – Boiteux los costos fijos de los monopolios de servicios públicos deben recuperarse mediante el cargo fijo y los costos variables con el cargo unitario. Sin embargo lo usual es incorporar en el cargo fijo solamente los costos asociados a la atención y manejo de los usuarios. En efecto, los usuarios de los servicios energía eléctrica, gas natural o acueducto y alcantarillado imponen a las empresas que se los suministran unos costos que son independientes del nivel de consumo o uso. Haya o no consumo, deben leerse los medidores y las facturas deben generarse y distribuirse. Cuando un usuario sale de vacaciones o, por cualquier razón, cierra su establecimiento durante algún tiempo la empresa solo puede saber que ha desaparecido ese consumo leyendo el medidor. Durante ese lapso el usuario no deja de ser cliente de la empresa”³.

(<http://luisguillermovelezalvarez.blogspot.com/2014/03/el-cargo-fijo-en-la-tarificacion-de-los.html>)

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por LUIS ALFONSO OLARTE PUERTA en contra de la Resolución No. 274926-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025, y **MODIFICA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: **CREDITO a la Matrícula No. 336792 la suma de -274300**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

ARTICULO TERCERO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al señor LUIS ALFONSO OLARTE PUERTA , 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: 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

³<http://luisguillermovelezalvarez.blogspot.com/2014/03/el-cargo-fijo-en-la-tarificacion-de-los.html>

2001. Salvo que el recurrente desista expresamente y por escrito.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 17 DE DICIEMBRE DE 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. Alzate', with a stylized, cursive script.

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. 23230-52 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Recurso No	23230-52
Fecha Resolución Recurso	17 DE DICIEMBRE DE 2025
RECLAMO	275173 de 3 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	LIBIA LOPEZ GOMEZ
Identificación del Peticionario	34051886
Matrícula No.	906206
Dirección para Notificación	MZ 18 CS 29 DORADO-B VILLA CONSOTA

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. 23230-52

DE: 17 DE DICIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23230 DE 5 DE DICIEMBRE DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 275173 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el señor LIBIA LOPEZ GOMEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 34051886 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 275173-52 de 3 DE DICIEMBRE 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. 906206 Ciclo 13, ubicada en la dirección MZ 18 CS 29, Barrio DORADO-B VILLA CONSOTA en los periodos facturados 2025-7,2025-10,2025-8,2025-11, 2025-9.

Que el recurrente por escrito presentado el día 05 DE DICIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: USUARIA INCONFORME CON EL COBRO DE LAS FACTURAS DEL MES DE JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE - OCTUBRE Y NOVIEMBRE - MANIFIESTA QUE VIVEN 2 PERSONAS Y ES MUCHO CONSUMO FACTURADO, SOLICITA REVISION, al respecto me permito precisar lo siguiente:

Porque no me encuentro conforme con el resultado y resolución.
de la matrícula No. 906206.-- copia que anexo.--

Sustento este Recurso en las siguientes razones: anteriormente, venia cancelando una suma promedio de \$62.000.00
y en la actualidad según resolución \$302.470.00, Mcte.--
por lo cual no me encuentro conforme con dicha resolución,---

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación de la Resolución 275173-52, 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 **02 de Diciembre de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ **"Se reviso instalaciones y no existen fugas. Equipo de medida P1615MMRSA81726AA lectura actual 2703 m3"**.*

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo de Julio, Agosto, Septiembre y Noviembre de 2025, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello

los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.” Más 27 m3 de consumo pendiente por facturar de Octubre de 2025.

Servicio	Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo
ACUEDUCTO	2025	Noviembre	2692	2664	55
ACUEDUCTO	2025	Noviembre	2692	2664	28
ACUEDUCTO	2025	Octubre	2664	2614	23
ACUEDUCTO	2025	Octubre	2664	2614	50
ACUEDUCTO	2025	Septiembre	2614	2591	23
ACUEDUCTO	2025	Agosto	2591	2570	21
ACUEDUCTO	2025	Julio	2570	2548	22

Por otro lado, es de tomar en cuenta las observaciones realizadas por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **24 de Noviembre de 2025** en donde manifiestan que “Se cobran 27 m3 pendientes del mes 10 más el consumo del mes 11, se revisaron todas las instalaciones hidráulicas, no existen fugas, 8 Personas.”.

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

- En el periodo de **Octubre de 2025** el predio tuvo una diferencia de lectura de **50 m3** de los cuales se le facturaron **23 m3** consumo promedio (mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **27 m3** pendientes por facturar.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **906206** por la Empresa, respecto al periodo de **Julio, Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre de 2025, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, más consumo acumulado por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 02 de Diciembre de 2025 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 2703 m3, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno.

Se observa que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de Octubre de 2025 el medidor registro 50 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 23 m3, dejando pendiente por facturar 27 m3, para el periodo de Noviembre de 2025 el medidor registro **28 m3** por diferencia de lectura más **27 m3** de consumo pendiente por facturar, para un total de **55 m3** facturados.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en

debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el periodo de **NOVIEMBRE DE 2025**, cobrando 28 m3, consumo por diferencia de lectura.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período de **NOVIEMBRE de 2025 a 28 m3**, revocándose así la decisión inicial, se confirma el consumo facturado en los periodos de Julio, Agosto, Septiembre y Octubre de 2025 por no presentar desviación significativa del consumo. Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del 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 tramitado en oportuna y en debida forma el recurso, con base en lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-151999** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	483	0	0	-3	0	-3
DESC. VERTIMIENTO MINIMO VITAL	2025-11	483	6	0	-6986	0	-6986
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	483	2	29	5769	83657	-77888
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	483	0	0	-1	-5	4
	2025-11	483	6	0	-7188	0	-7188
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	483	2	29	4440	64379	-59939

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.”

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 LIBIA LOPEZ GOMEZ en contra de la Resolución No. 275173-52 de 3 DE DICIEMBRE DE 2025, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: **CREDITO** a la Matrícula No. 906206 la suma de **-151999**. 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 a la señora LIBIA LOPEZ GOMEZ , 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 17 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. 23246-52 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Recurso No	23246-52
Fecha Resolución Recurso	17 DE DICIEMBRE DE 2025
RECLAMO	275238 de 4 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA NELCY BEDOYA BOLIVAR
Identificación del Peticionario	24790936
Matrícula No.	1950369
Dirección para Notificación	CR 37 A # 80- 75 TORRE 1 B APTO 404 SAN JOAQUIN

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. 23246-52

DE: 17 DE DICIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23246 DE 15 DE DICIEMBRE DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 275238 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que la señora MARIA NELCY BEDOYA BOLIVAR, identificada con cédula de ciudadanía No. 24790936 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 275238-52 de 4 DE DICIEMBRE 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. 1950369 Ciclo 11, ubicada en la dirección CR 37 A # 80- 75 TORRE 1 B APTO 404 CIUDADELA SALAMANCA - MANZANA - B, Barrio SAN JOAQUIN en el periodo facturado 2025-11.

Que el recurrente por escrito presentado el día 15 DE DICIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que no se encuentra de acuerdo con el cobro de 29 m3 en el periodo de facturación de Noviembre de 2025:

Porque NO ES JUSTO QUE ME LLEGUE EL RESUMO TAN CARO YA QUE UNO SOLA Y NO ES PA QUE ME LLEGUE DE ESE PRECIO QUIERO UNA SOLUCIÓN

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 275238-52, en la cual se le informó lo siguiente:

*Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 4 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora María Nelcy 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° H24VA194557 el cual registra una lectura acumulada de 145 m3. Se observó que: **"Se reviso instalaciones y no existen fugas"***

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en 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 29 m3, avanzó de 107 m3 a 136 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.

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.*

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 04 de Diciembre de 2025 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 145 m3, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de NOVIEMBRE DE 2025, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 29 m3.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del periodo de facturación de NOVIEMBRE DE 2025, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 12 m3.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el periodo de **NOVIEMBRE de 2025 a 12 m3**, **revocándose así la decisión inicial**. Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

Se 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, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del 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 .

3) Que por lo anterior, este despacho considera que la actuación de la empresa, enmarca dentro del régimen legal que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, al

haber tramitado en oportuna y en debida forma el recurso, con base en lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-83251** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	470	12	29	26640	64379	-37739
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	470	12	29	34617	83657	-49040
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2025-11	470	12	13	-18435	-19971	1536
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	470	0	0	-1	0	-1
	2025-11	470	0	0	-3	0	-3
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2025-11	470	12	13	-23955	-25951	1996

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

En los casos en que no se detecta fugas perceptibles ni imperceptibles, la empresa deberá que revisar

el equipo de medida, y seguir con el procedimiento establecido en el capítulo de retiro y cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por MARIA NELCY BEDOYA BOLIVAR en contra de la Resolución No. 275238-52 de 4 DE DICIEMBRE DE 2025, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: CREDITO a la Matrícula No. 1950369 la suma de -83251. 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 la señora MARIA NELCY BEDOYA BOLIVAR , 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 17 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. 275139-52 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	275139-52
Fecha Resolución	17 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	GIOVANNY TELLEZ MUÑOZ
Matrícula No	1864719
Dirección para Notificación	CR 11 # 78- 38 CS 233 CMATECANA

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 275139-52

DE: 17 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275139 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 GIOVANNY TELLEZ MUÑOZ identificado con C.C. No. 4516762, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275139 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1864719 Ciclo: 12 ubicada en: CR 11 # 78- 38 CS 233 C , Barrio MATECANA 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 16 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Natalia Suarez como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL141394AA el cual registra una lectura acumulada de **55 m3. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, no registra consumo con llaves cerradas, hubo daño en tubería debajo de la tierra ya fue reparado dice usuaria.**

Así las cosas, en el Sistema de Información Comercial se corrobora que de forma particular, el usuario realizó un mantenimiento correctivo en el predio ya que **hubo daño en tubería debajo de la tierra ya fue reparado**, de lo cual, se verifica que efectivamente la existencia de la fuga interna, afectó el consumo del periodo de NOVIEMBRE de 2025 por el consumo generado en Septiembre, 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 el periodo de NOVIEMBRE de 2025 a la diferencia de lectura del periodo reclamado, el cual es de **11 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 **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 **-372255** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	408	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	408	10	85	22200	188697	-166498
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-11	408	10	13	-15362	-19971	4609
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	408	0	0	-3	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	408	10	85	28847	245202	-216355
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-11	408	10	13	-19962	-25951	5989

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por GIOVANNY TELLEZ MUÑOZ identificado con C.C. No. 4516762 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 GIOVANNY TELLEZ MUÑOZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 78-38 CS 233 C 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: GIOVANNY TELLEZ MUÑOZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1864719 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 17 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. 275234-52 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	275234-52
Fecha Resolución	17 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	GLORIA ELENA ALMEIDA
Matrícula No	19626021
Dirección para Notificación	CONDOMINIO AVINON CASA 27CERRITOS

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. 5714838

Resolución No. 275234-52

DE: 17 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275234 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 GLORIA ELENA ALMEIDA identificado con C.C. No. 42076216, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275234 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19626021 Ciclo: 16 ubicada en:CONDOMINIO AVINON CASA 27 VIA CERRITOS ENTRADA 6 MALABAR, Barrio CERRITOS 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 15 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el(la) señor(a) Sol Andica 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° A19FA277997 el cual registra una lectura acumulada de 1515 m3. Con observacion: **"medidor FRENADO instalaciones en buen estado, PREDIO solo"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de NOVIEMBRE DE 2025 facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: MEDIDOR FRENADO, y en la visita técnica, se verificó que efectivamente el equipo de medida se encuentra frenado, y se liquidó un consumo superior al promedio histórico del predio, predio desocupado. Usuario deberá autorizar el cambio del medidor.

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 **NOVIEMBRE DE 2025** es superior al consumo promedio histórico del predio, por lo tanto, se reliquida cobrando 11 m3 respectivamente.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-63416** detallado así:

Concepto	Período	Causa	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	486	1	19	2220	42179	-39959

NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-1 1	486	1	19	1303	24759	-23456
-------------------------	-------------	-----	---	----	------	-------	--------

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 GLORIA ELENA ALMEIDA identificado con C.C. No. 42076216 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) GLORIA ELENA ALMEIDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CONDOMINIO AVINON CASA 27 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: GLORIA ELENA ALMEIDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19626021 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 17 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. 275240-52 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAIRO DE JESUS ZAPATA 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:

Resolución No	275240-52
Fecha Resolución	17 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JAIRO DE JESUS ZAPATA MARIN
Matrícula No	1767854
Dirección para Notificación	MARIA AUXILIADORA 19 -97EL PORVENIR - PTO CALDAS

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 275240-52

DE: 17 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275240 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 JAIRO DE JESUS ZAPATA MARIN identificado con C.C. No. 4589876, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275240 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1767854 Ciclo: 16 ubicada en:CR 2 # 12- 06 INTERIOR EL PORVENIR, Barrio EL PORVENIR - PTO CALDAS 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 17 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Jairo DE JESUS ZAPATA MARIN como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA66734AA el cual registra una lectura acumulada de 980 m3. En visita programada se encuentra el medidor registrando cuando se Abre una llave dentro de la casa, el predio está desocupado, se revisan las instalaciones y están buenas, sin fugas”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1767854**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	980 m3	979 m3	1 m3	8 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. P1515MMRSA66734AA , el cual registra una lectura acumulada de 980 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **noviembre de 2025**, el lector reportó en el sistema la novedad de “**REVISAR MEDIDOR**”, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente

a **8 m3**, 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 **mencionado** al consumo por diferencia de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1767854**, por la Empresa, respecto al período de **noviembre de 2025**, **serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-9573** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	414	1	8	2220	17760	-15540
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-11	414	1	8	-852	-6820	5967

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 JAIRO DE JESUS ZAPATA MARIN identificado con C.C. No. 4589876 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) JAIRO DE JESUS ZAPATA MARIN enviando citación a Dirección de Notificación:, MARIA AUXILIADORA 19 -97 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: JAIRO DE JESUS ZAPATA MARIN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1767854 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 17 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. 275266-52 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	275266-52
Fecha Resolución	17 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	FERNANDO ZULUAGA OROZCO
Matrícula No	1623065
Dirección para Notificación	CR 25 # 86- 141 LC 2URBANIZACION COLORES DE LA VILLA

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5716832

Resolución No. 275266-52

DE: 17 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275266 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 FERNANDO ZULUAGA OROZCO identificado con C.C. No. 18510002, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275266 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1623065 Ciclo: 15 ubicada en la dirección: CR 25 # 86- 141 LC 2 , Barrio URBANIZACION COLORES DE LA VILLA en el periodo facturado de Octubre de 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 16 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Fernando Suluaga como usuario del servicio 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 tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA79628AA el cual registra una lectura acumulada de 400 m3. Con observacion: **"Fuga externa en el sanitario reboce sanitario, Trabaja una persona, medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de OCTUBRE DE 2025 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y a la fuga visible que se detectó, la cual es responsabilidad exclusiva del usuario, el medidor presentó una diferencia de 12 m3, avanzó de 378 a 390 m3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de OCTUBRE DE 2025 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas perceptibles o 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 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."*

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por FERNANDO ZULUAGA OROZCO identificado con C.C. No. 18510002 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) FERNANDO ZULUAGA OROZCO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 25 # 86- 141 LC 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: FERNANDO ZULUAGA OROZCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1623065 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 17 DE DICIEMBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 275289-52 de 16 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	275289-52
Fecha Resolución	16 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	LUZ MARINA OCAMPO LOAIZA
Matrícula No	615427
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 202500 LOTES SECTOR A

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 275289-52

DE: 16 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275289 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 LUZ MARINA OCAMPO LOAIZA identificado con C.C. No. 42079305, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275289 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 615427 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: MZ 1 CS 20 , Barrio 2500 LOTES SECTOR A 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. **615427**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	2377 m3	2355 m3	22 m3	22 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 **12 de diciembre de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario, **FREDDY HUMBERTO BARRAGÁN SÁNCHEZ** “**Existe fuga por el agua stop del sanitario, se recomendó el arreglo., lectura actual N. 2394 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. **615427**, por la Empresa, respecto al periodo de **noviembre de 2025, ES CORRECTO**, por presentarse en el predio **fuga externa en sanitario por bomba en mal estado**, 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.

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 LUZ MARINA OCAMPO LOAIZA identificado con C.C. No. 42079305 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al

señor(a) LUZ MARINA OCAMPO LOAIZA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 20 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ MARINA OCAMPO LOAIZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 615427 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 16 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. 275302-52 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	275302-52
Fecha Resolución	17 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	LUZ MARY GALVIS CARDONA
Matrícula No	1723279
Dirección para Notificación	AV LAS.AMERICAS # 93- 20 MZ 5 CS 12URBANIZACION BULEVAR DEL CAFE

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 5719563

Resolución No. 275302-52

DE: 17 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275302 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 LUZ MARY GALVIS CARDONA identificado con C.C. No. 24945573, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275302 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1723279 Ciclo: 15 ubicada en la dirección: AV LAS.AMERICAS # 93- 20 MZ 5 CS 12 , Barrio URBANIZACION BULEVAR DEL CAFE 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 15 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO 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° P1915MMRSA114237AA el cual registra una lectura acumulada de 435 m3. Con observacion: **"No permiten ingresar"**

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.

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 14 m3, avanzó de 421 a 435 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.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUZ MARY GALVIS CARDONA identificado con C.C. No. 24945573 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) LUZ MARY GALVIS CARDONA enviando citación a Dirección de Notificación:, AV LAS.AMERICAS # 93- 20 MZ 5 CS 12 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ MARY GALVIS CARDONA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la

Matrícula No. 1723279 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 17 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. 275323-52 de 16 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	275323-52
Fecha Resolución	16 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	WILLINTON AMAYA
Matrícula No	461830
Dirección para Notificación	MZ B CS 9ALAMEDA

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. 275323-52

DE: 16 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275323 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 señor WILLINTON AMAYA identificado con C.C. No. 1087993477, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 275323 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 461830 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: MZ B CS 9 , Barrio ALAMEDA 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 el señor Willinton Amaya 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° P1915MMRAL115915AA el cual registra una lectura acumulada de 729 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. **461830**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	711	673 m3	38 m3	38 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

¿
Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **NOVIEMBRE DE 2025**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **38 m3, avanzó de (673 m3 a 711 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Se le informa al usuario que el grupo de previa a la facturación envió a visita de terreno para investigar la causa del aumento del consumo y se dejó como observación, “Se ingresa al predio y se revisan las instalaciones internas, se detectó una fuga por agua

stop en el tanque del sanitario. El medidor registra correctamente”.



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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por WILLINTON AMAYA identificado con C.C. No. 1087993477 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) WILLINTON AMAYA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ B CS 9 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: WILLINTON AMAYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 461830 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 16 DE DICIEMBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 275320-52 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	275320-52
Fecha Resolución	17 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	LUZ DARY MOSQUERA
Matrícula No	19570931
Dirección para Notificación	CR 38 C # 72 - 39 PS 3URBANIZACION TERRANOVA CUBA

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 5722987

Resolución No. 275320-52

DE: 17 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275320 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) LUZ DARY MOSQUERA identificado con C.C. No. 24545351, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275320 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19570931 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CR 38 C # 72 - 39 PS 3 , Barrio URBANIZACION TERRANOVA CUBA en el periodo facturados(s) 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 16 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Luz Dary Mosquera 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° P1415MMRSA53868AA el cual registra una lectura acumulada de 965 m3. Se pudo observar que: "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor registra consumo bien, no registra consumo con llaves cerradas."

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de **OCTUBRE DE 2025**, y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, es decir de 15 m3 que registró el equipo de medida se facturaron 15 m3, quedando pendiente por facturar 59 m3, y para el periodo de **NOVIEMBRE DE 2025** se efectuó la revisión técnica, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, por lo tanto, se determinó que fue utilización del servicio y a los 10 m3 que registró el equipo de medida en **NOVIEMBRE DE 2025** se le agregaron los 59 m3 dejados de facturar en el periodo anterior, para un total de consumo facturado de 69 m3, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Aunado a lo anterior, en el Acta de revisión previa a la facturación se manifestó que "Usuaría informa que tuvo un daño en el sanitario, pero ya fue arreglado"

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION

DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA **19570931**

N

FECHA NOTIFICACION: **10/31/2025**

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA: **11/7/2025** Hora: **10:00:00 AM** Nro. Revisión: PRIMERA

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): **07-17-25** HORA INICIO VISITA: **10:00**

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) Valentina Restrepo identificado con C.C. N° 1225093690 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 3,93% de los consumos facturados en (los) mes(es) de **OCTUBRE**, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de **15 m³**, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Específicas del predio: - Información Sistema:

Dirección: CR 38 C # 72 - 39 PS 3, URBANIZACION TERRANOVA CUBA Uso: RESID-EST 3

Ciclo: 14 Ruta: 1 Cons.: 22250

Información En Terreno:

Tipo de Vivienda: _____ -Nro. Niveles: 1 - Clase de Uso Residen-44 Nro. Ocupantes 1

(Si es uso NO es residencial favor indicar)

Nombre del establecimiento: _____

B) Características Generales equipo de medida:

Información Sistema:

1).Nro. Medidor: P1415MMRSA53868AA Última lectura: **940**

- Diferencia de lectura: **74 Mt³** - Promedio: **15Mt³** - Consumo NO facturado **59 Mt³**

Información En Terreno:

1) Nro medidor: P1415MMRSA53 Lectura: 958; Diámetro: 1 1/2 Estado: Bueno Malo: _____

Descripción Estado: El medidor se encuentra en buen estado y se le dio mantenimiento preventivo y se le reemplazó el aceite.

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

Se revisó el estado de las instalaciones internas y se encontró en buen estado y todo funciona bien.

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 palabra a (EL, La), Señor(a) Valentina Restrepo identificado(a) con c.c. N° 1225093690 quien atendió la visita y hace las siguientes observaciones:

Siendo las 10:17 se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

Valentina Restrepo
Nombre-Firma y C.C. Quien atendió la visita
Propietario: _____ Inquilino: _____

Nombre y C.C. Testigo Visita

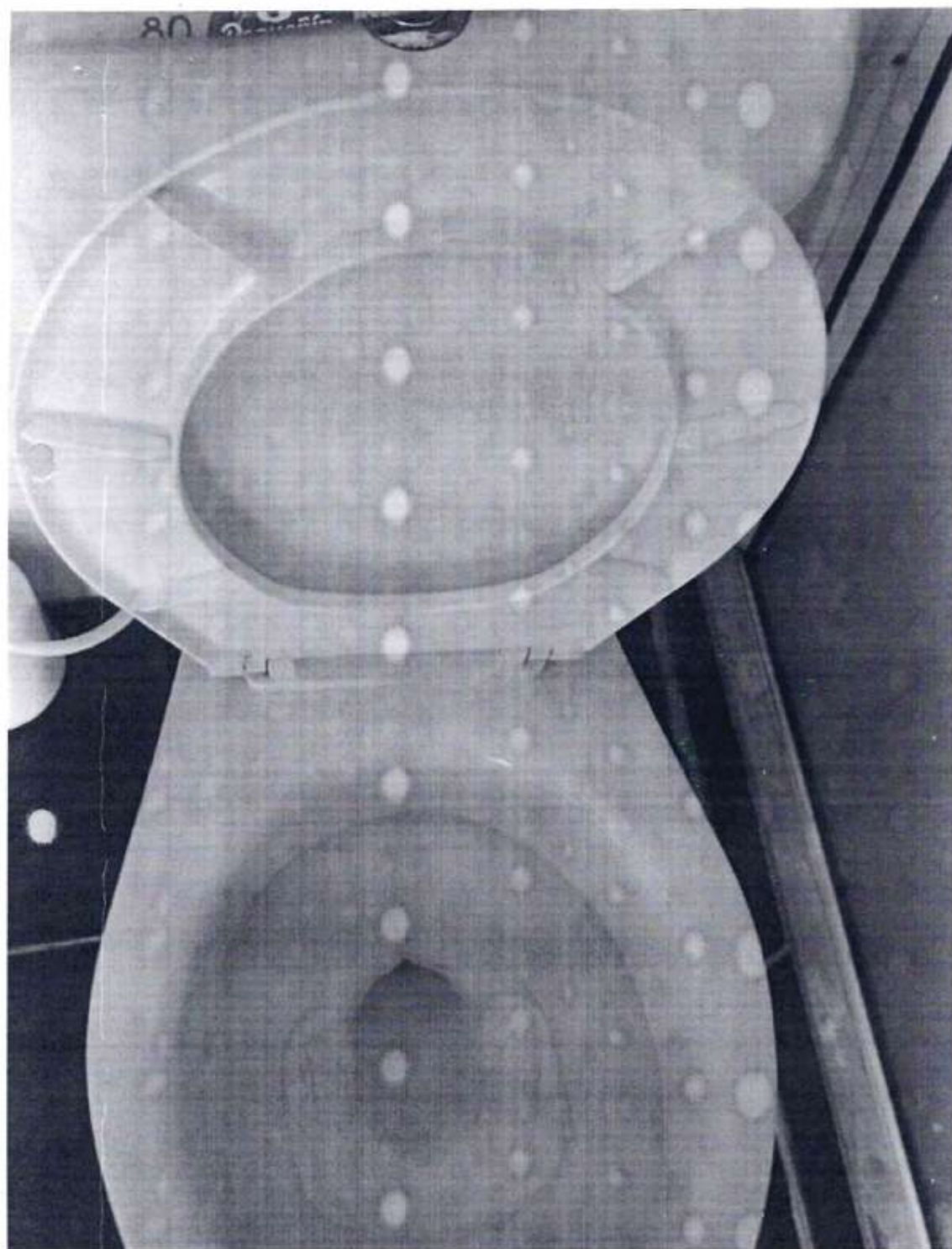
Carlos Angel
Nombre Funcionario que realiza la Visita

"Tu compromiso con el agua hace la diferencia"

En mi calidad de revisor, libre, voluntariamente y notificado de las implicaciones legales que se desprendan de cometer delito de falsedad en documento privado y demás implicaciones legales, bajo la gravedad de juramento manifiesto que el usuario del predio descrito se negó a atender/firmar el presente documento.

[illegible]





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: 10 Día: 31 del Año 2025 HORA: 4:30 PM

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matrícula: 19570931 Ciclo: 14 Ruta: 1 Consecutivo: 22250
Dirección: CR 38 C # 72 - 39 PS 3, URBANIZACION TERRANOVA CUBA
Nro. Medidor: P1415MMRSA53868AA Uso: RESID-EST 3
L. actual: 940 mts³ L. anterior 866 mts³ Dif. Lectura: 74 mts³
Consumo pendiente: 59 mts³ Lectura día visita: 1002
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 15 mts³

Asunto: NOTIFICACIÓN DILIGENCIA DE REVISIÓN PREVIA A LA FACTURACION

Respetado(a) Señor(a),

Comedidamente me permito comunicarle que el consumo facturado en el mes (es) de **OCTUBRE**, del predio ubicado en: **CR 38 C # 72 - 39 PS 3, URBANIZACION TERRANOVA CUBA** con Matrícula N° **19570931**, 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 Debido 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 realizó la visita requerida.

Atentamente,

"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: 10:00:00 AM Nro. Notificación: PRIMERA

Siendo las 4:40 PM del día 31 de 10 del año 2025 se deja constancia del recibido de la presente

comunicación por parte del Revisor Fredy Ariza identificado (a) con C.C. N° 7088349530

Nombre Quien Recibe _____ Propietario _____ Inquilino: _____

Firma: _____ Nro. Telefónico: _____

*R. solo
(se deja notificación
bajo llave)*



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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUZ DARY MOSQUERA identificado con C.C. No. 24545351 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUZ DARY MOSQUERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 38 C # 72 - 39 PS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ DARY MOSQUERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19570931 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 17 DE DICIEMBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. Alzate', with a stylized, cursive script.

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. 275307-52 de 16 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	275307-52
Fecha Resolución	16 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JUAN VARELA
Matrícula No	440255
Dirección para Notificación	MZ I LT 149LA ISLA DE CUBA

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 275307-52

DE: 16 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275307 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 señor JUAN VARELA identificado con C.C. No. 10062647, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275307 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 440255 Ciclo: 14 ubicada en: MZ I LT 149 , Barrio LA ISLA DE CUBA en el periodo facturado 2025-11

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, efectuó los siguientes trámites: (Radicación, visita de terreno, análisis y 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 el señor Nelson Diaz como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P2015MMRAL135467AA el cual registra una lectura acumulada de 963 m3. “Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, predio permanece solo, vive una persona sola”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **440255**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	961 m3	954 m3	7 m3	24 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. P2015MMRAL135467AA, el cual registra una lectura acumulada de 963 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 **24 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante el período **noviembre de 2025**, la Empresa

facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** a el consumo por diferencia de lectura de 7 m3.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **440255**, por la Empresa, respecto al período de **noviembre de 2025, serán objeto de modificación** , por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de este Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994** .

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-75019** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-11	421	7	13	-5967	-11082	5115
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	421	7	24	15540	53279	-37739
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	421	0	0	-3	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	421	7	24	20193	69234	-49040
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	421	0	0	0	-3	3
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-11	421	7	13	-7754	-14401	6646

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 JUAN VARELA identificado con C.C. No. 10062647 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JUAN VARELA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ I LT 149 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JUAN VARELA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 440255 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 16 DE DICIEMBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. Alzate', with a large, stylized flourish at the end.

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275321-52 de 16 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	275321-52
Fecha Resolución	16 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JHONATAN GALLEGO
Matrícula No	19628405
Dirección para Notificación	CR 39 # 92 - 08 BLQ 60 APTO 302SAN JOAQUIN

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 275321-52

DE: 16 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275321 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 señor JHONATAN GALLEGO identificado con C.C. No. 1088265969, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 275321 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19628405 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CR 39 # 92 - 08 BLQ 60 APTO 302 CONJUNTO RESIDENCIAL VILLANOVA DEL CAMPO, Barrio SAN JOAQUIN 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 15 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Jonathan Gallego 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° H25VA418862 el cual registra una lectura acumulada de **49 m³**. ***Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor no registra consumo con llaves cerradas.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, 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 el periodo de **NOVIEMBRE de 2025** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **14 m³**, en el periodo de Noviembre avanzó de **24 m³** a **38 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en la visita técnica, así:



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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la **ley 142 de 1994**, este Departamento considera que el consumos facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **NOVIEMBRE de 2025, ES CORRECTO** y **NO** será reliquidado, ni modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JHONATAN GALLEGUO identificado con C.C. No. 1088265969 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 JHONATAN GALLEGUO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 39 # 92 - 08 BLQ 60 APTO 302 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: JHONATAN GALLEGUO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19628405 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 16 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. 275335-52 de 16 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	275335-52
Fecha Resolución	16 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ELIANA ARIAS ARENAS
Matrícula No	424242
Dirección para Notificación	BLQ 32 APTO 224GAMMA 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

Resolución No. 275335-52

DE: 16 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275335 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 ELIANA ARIAS ARENAS identificado con C.C. No. 42114144, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275335 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 424242 Ciclo: 13 ubicada en:BLQ 32 APTO 224 , Barrio GAMMA III en los periodos facturados 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 11 DE DICIEMBRE DE 2025 realizada por FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA106971AA el cual registra una lectura acumulada de 1064 m3. “Se llama al teléfono de la usuaria, la cual manifiesta, que no está cerca, del predio reclamante, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra desocupado, se observa medidor durante 5 minutos y, este no registra”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **424242**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	1064 m3	1064 m3	0 m3	22 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Octubre	1064 m3	1063 m3	1 m3	21 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. P1715MMRSA106971AA, el cual registra una lectura acumulada de 1064 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el

periodo de **octubre y noviembre de 2025**, el lector reportó en el sistema la novedad de “**REVISAR MEDIDOR**”, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **21 m3 y 22 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **octubre y noviembre de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** al consumo por diferencia de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **424242**, por la Empresa, respecto al periodo de **octubre y noviembre de 2025**, **serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-214397** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	414	0	0	-5	-3	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	414	1	21	2885	60579	-57695
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	414	0	22	0	48839	-48839
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	414	1	21	2220	46619	-44399
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-10	414	0	0	0	-2	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	414	0	22	0	63464	-63464

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 periodos 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 ELIANA ARIAS ARENAS identificado con C.C. No. 42114144 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) ELIANA ARIAS ARENAS enviando citación a Dirección de Notificación:, BLQ 32 APTO 224 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: ELIANA ARIAS ARENAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 424242 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 16 DE DICIEMBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. Alzate', with a stylized, cursive script.

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. 275350-52 de 16 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	275350-52
Fecha Resolución	16 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JORGE ALFREDO AGUDELO VARGAS
Matrícula No	319475
Dirección para Notificación	CR 6 # 34- 40CAÑARTE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 275350-52

DE: 16 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275350 de 11 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 11 DE DICIEMBRE DE 2025 el señor JORGE ALFREDO AGUDELO VARGAS identificado con C.C. No. 10082314, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275350 consistente en: CLASE DE USO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 319475 Ciclo: 4 ubicada en: CR 6 # 34- 40 , Barrio CAÑARTE 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 12 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Yenny Jimenez como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL115381AA el cual registra una lectura acumulada de **439 m3. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor registra consumo bien, no registra consumo con llaves cerradas, es una vivienda familiar.**

Siendo así, se hace evidente la inconsistencia presentada al clasificar el predio bajo la clase de uso "comercial" ya que el bien cuenta con destinación totalmente residencial.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que la clase de uso registrado para la matrícula **No.319475** por la Empresa, cambia dada la clase de uso actual del predio y por petición del usuario, por lo cual, se procederá a corregir la clase de uso del bien de **Comercial a Residencial** mediante OT 5736091 del 15 de Diciembre de 2025 realizada por el Departamento de Servicio al Cliente, de acuerdo a lo evidenciado en la visita técnica, adicional a ello, los valores facturados según lo evidencia nuestro sistema de información comercial, se incrementaron por la inconsistencia presentada, por lo tanto, los valores facturados en el Periodo de **NOVIEMBRE de 2025 NO SON CORRECTOS**, por parte de este Departamento se encuentra **PROCEDENTE** el reclamo del Señor JORGE ALFREDO AGUDELO VARGAS, por lo cual, se harán los ajustes necesarios en el Sistema de Información para lo facturado al predio, actuando de conformidad con **la Ley 142 de 1994**. Quedando la información registrada para el predio, así:

Nombre Predio	JORGE ALFREDO AGUDELO VARGAS	Dirección	CR 6 # 34- 40	Num Medidor	P1915MMRAL115381AA	Estado	ACTIVO
Nit Predio		Cédula Predio		Consecutivo	115700	Predio	
E-Mail		Dirección Ayuda		Clase Uso	RESID-EST 4	Telefono	3166939849
Barrio	CAÑARTE - RIO OTUN	Ciclo	CICLOS 4	Ruta	UTA 1	Tipo predio	URBANO
Act Econ	ALMACEN - VARIEDADES	Sector Hidráulico	2.23-SAN CAMILO	Estrato	Estrato 4	Mínimo vital	<input type="checkbox"/>
				Num. Anterior	0		Info. adi

Cabe anotar que, dicha modificación será aplicable únicamente a partir del periodo en que el usuario realiza la solicitud. La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-12036** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB C.F.ALCANTA	2025-11	406	0	0	0	3154	-3154
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	406	0	0	0	-1	1
NC CONTRIB C.F.ACUE	2025-11	406	0	0	0	5880	-5880
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-11	406	0	1	0	1303	-1303
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	406	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-12	406	0	0	-4	0	-4
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-11	406	0	1	0	1693	-1693

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

Decreto 1077 de 2015

DEFINICIONES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JORGE ALFREDO AGUDELO VARGAS identificado con C.C. No. 10082314 por concepto de CLASE DE USO INCORRECTO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor JORGE ALFREDO AGUDELO VARGAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 # 34- 40 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JORGE ALFREDO AGUDELO VARGAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 319475 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 16 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. 275344-52 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	275344-52
Fecha Resolución	17 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA DEL CARMEN ARENAS
Matrícula No	1271725
Dirección para Notificación	VIA LA.VIRGINIANUEVO CAIMALIITO

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. 5729449

Resolución No. 275344-52

DE: 17 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275344 de 11 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 11 DE DICIEMBRE DE 2025 el (la) señor(a) MARIA DEL CARMEN ARENAS identificado con C.C. No. 24539856, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275344 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1271725 Ciclo: 16 ubicada en: VIA LA.VIRGINIA Casa 140 (BARRIO NUEVO), Barrio NUEVO CAIMALITO en el (los) periodo(s) facturados(s) 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 17 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora María del Carmen Arenas como usuaria 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° P1715MMRSA103204AA el cual registra una lectura acumulada de 549 m3. Se observó: "Fuga interna ya reparada. Medidor funciona correctamente instalaciones en buen estado en el momento de esta visita"

Efectivamente por la existencia de una fuga imperceptible, se vio afectado el consumo del periodo de **NOVIEMBRE DE 2025**, por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga imperceptible que se presenta al consumo promedio, el cual es de 4 m3.

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 **PROCEDENTE** reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2025** al consumo promedio histórico del predio.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-324460** detallado así:

Concepto	Período	Causa	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	408	0	0	0	-2	2
DEBITO CONSUMO ACUE MINIMO VITAL	2025-11	408	4	6	-2735	-4103	1368
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2025-11	408	4	13	-6145	-19971	13826
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	408	4	157	8880	348535	-339655

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.

Habrán 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 MARIA DEL CARMEN ARENAS identificado con C.C. No. 24539856 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 DEL CARMEN ARENAS enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA LA.VIRGINIA 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 DEL CARMEN ARENAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1271725 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 17 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. 275359-52 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	275359-52
Fecha Resolución	17 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	CARLOS EDUARDO VELASQUEZ CASTRO
Matrícula No	940569
Dirección para Notificación	MZ O CS 1 ALA ESNEDA

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 275359-52

DE: 17 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275359 de 12 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 12 DE DICIEMBRE DE 2025 el señor CARLOS EDUARDO VELASQUEZ CASTRO identificado con C.C. No. 6030392, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275359 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 940569 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: MZ O CS 1 A INT, 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 calificación).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 16 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Eduardo Velasquez 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° 1115MMCCA16643AA el cual registra una lectura acumulada de 875 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien difícil de leer, predio está ocupado nuevamente hace 2 meses, estuvo desocupado por más de 3 años dice usuario, le notifico a usuario del cambio de medidor por tecnología, favor comunicarle al usuario días antes de ir a cambiar el medidor".

En primer término, se le hace saber al peticionario 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) periodos de facturación anteriores a la reclamación, es decir desde el periodo de julio de 2025.

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 sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un periodo determinado. Se trata entonces de un término de caducidad que opera a favor de las empresas.

CONCEPTO SSPD 102 DE 2005 OFICINA JURIDICA

El término que tiene el usuario para presentar reclamaciones por facturación es el establecido en el inciso 3º. del artículo [154](#) de la Ley 142 de 1994. Al respecto esta Oficina Asesora Jurídica señaló lo siguiente mediante concepto SSPD 20021300000672:

El inciso 3º del artículo [154](#) de la ley 142 de 1994 es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos. Este término a la vez que castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado.

Bajo el entendido que el termino del artículo [154](#) citado es más a favor de la empresa que del usuario, el período de facturación no interesa para su contabilización y sólo basta que expiren los cinco meses a partir de la fecha de expedición que contenga la factura para que el usuario pierda el derecho a reclamar.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **940569**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	868 m3	859 m3	9 m3	9 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Octubre	859 m3	844 m3	15 m3	15 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Septiembre	844 m3	830 m3	14 m3	14 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Agosto	830 m3	821 m3	9 m3	9 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Julio	821 m3	812 m3	9 m3	9 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **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 **(812 m3 a 821 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 9 m3.
- Para el periodo de agosto de 2025, el equipo de medida avanzó **(821 m3 a 830 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 9 m3.
- Para el periodo de septiembre de 2025, el equipo de medida avanzó **(830 m3 a 844 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 14 m3.

- Para el periodo de octubre de 2025, el equipo de medida avanzó **(844 m3 a 859 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 15 m3.
- Para el periodo de noviembre de 2025, el equipo de medida avanzó **(859 m3 a 868 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 9 m3, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Se le aclara al usuario que así ya usuario no habite el predio pero si el equipo de medida registra consumo, a la empresa va facturar por diferencia, respecto al cambio de medidor se remitió al área de Control de Pérdidas para que ejecute el cambio del equipo de medida.

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

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 CARLOS EDUARDO VELASQUEZ CASTRO identificado con C.C. No. 6030392 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) CARLOS EDUARDO VELASQUEZ CASTRO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ O CS 1 A haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CARLOS EDUARDO VELASQUEZ CASTRO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 940569 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 17 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. 275363-52 de 16 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	275363-52
Fecha Resolución	16 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ISABELA BENITEZ
Matrícula No	19622260
Dirección para Notificación	CR 29 # 30 - 14 PS 3ROCIO ALTO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 275363-52

DE: 16 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275363 de 12 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 12 DE DICIEMBRE DE 2025 la señora ISABELA BENITEZ identificado con C.C. No. 1088358460, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275363 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19622260 Ciclo: 5 ubicada en:CR 29 # 30 - 14 PS 3 ENSEGUIDA DE LA CR 29 # 30-21 FRENTE A VILLA DEL PRADO, Barrio ROCIO ALTO en el periodo facturado 2025-1.

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

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **NOVIEMBRE DE 2025** el predio de matrícula **N° 19622260**, presentaba edad 1 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con Uso Residencial.) por valor de \$ 76.560, mediante la factura No. **51957646**, con fecha límite de pago el **26 de noviembre del 2025.**

Se procedió a verificar el sistema de información comercial de la empresa y se evidencio que no existe orden de corte, por ende, no hay prueba del corte del servicio ejecutado en el predio, por ende, se accede a reliquidar el cobro.

Así las cosas, éste departamento encuentra, **PROCEDENTE**, el reclamo presentado por el señora, ISABELA BENITEZ, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **NOVIEMBRE DE 2025**, serán objeto de reliquidación.

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

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2025-11	484	0	0	0	65481	-65481

FUNDAMENTOS LEGALES:

Artículo 140 de la ley 142 de 1994. *Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: Ley 142 de 1994 364 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.*

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por ISABELA BENITEZ identificado con C.C. No. 1088358460 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ISABELA BENITEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 29 # 30 - 14 PS 3 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: ISABELA BENITEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19622260 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 16 DE DICIEMBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 275354-52 de 16 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	275354-52
Fecha Resolución	16 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JOSE URIEL QUINTERO QUINTERO
Matrícula No	1722693
Dirección para Notificación	eduardagudelo18@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

Resolución No. 275354-52

DE: 16 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275354 de 12 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 12 DE DICIEMBRE DE 2025 el señor JOSE URIEL QUINTERO QUINTERO identificado con C.C. No. 10107485, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275354 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1722693 Ciclo: 16 ubicada en: VIA GALICIA. LT 3 ENSEGUIDA DEL NEGOCIO AREPAS DE CHOCLO, Barrio GALICIA en los periodos facturados 2025-7, 2025-8, 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 16 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA76973AA el cual registra una lectura acumulada de **6545 m³**. ***Llave de paso cerrada, PREDIO DESOCUPADO, instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, anexo foto del medidor y la lectura actual.***

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que durante los periodos de JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2025 no se presentó diferencia de lectura del medidor, frente al periodo anterior (**6545 m³**) pero el lector reportó en el sistema la novedad de medidor frenado, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **40 m³, 40 m³, 39 m³, 40 m³ y 40 m³** respectivamente, más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta la visita técnica podemos concluir que efectivamente la Empresa efectuó un cobro indebido durante los periodos de **JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2025**, razón por la cual se procede a reliquidar los consumos facturados, pues el usuario únicamente debe cancelar el valor de los cargos fijos para cada periodo, dando cumplimiento al artículo 90 numeral 2° de la Ley 142 de 1994.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-1593221** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-7	486	0	40	0	112036	-112036
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-8	486	0	0	-3	-2	-1
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	486	0	0	-3	0	-3
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-11	486	0	40	0	67733	-67733
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-8	486	0	40	0	50596	-50596
AJUSTE A LA DECENA	2025-8	486	0	0	-4	0	-4
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-10	486	0	40	0	67733	-67733
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	486	0	40	0	88799	-88799
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-10	486	0	40	0	52125	-52125
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-11	486	0	40	0	52125	-52125
AJUSTE A LA DECENA	2025-7	486	0	0	-4	-3	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	486	0	40	0	112036	-112036
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-8	486	0	40	0	65765	-65765
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-7	486	0	40	0	86194	-86194
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	486	0	39	0	86579	-86579
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	486	0	40	0	115389	-115389
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	486	0	40	0	115389	-115389
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-7	486	0	40	0	65765	-65765
AJUSTE A LA DECENA	2025-9	486	0	0	0	-2	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	486	0	39	0	112504	-112504
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-9	486	0	39	0	66040	-66040
AJUSTE A LA DECENA	2025-10	486	0	0	0	-3	3
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-7	486	0	40	0	50596	-50596
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	486	0	40	0	86194	-86194
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-9	486	0	39	0	50822	-50822
CONSUMO	2025-11	486	0	40	0	88799	-88799

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE URIEL QUINTERO QUINTERO identificado con C.C. No. 10107485 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 JOSE URIEL QUINTERO QUINTERO enviando citación a Correo Electrónico:, eduardagudelo18@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 URIEL QUINTERO QUINTERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1722693 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 16 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. 275369-52 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Resolución No	275369-52
Fecha Resolución	17 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	WILFOR ALONSO HERNANDEZ
Matrícula No	19615991
Dirección para Notificación	CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 16 CS 19GALICIA

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. 5737940

Resolución No. 275369-52

DE: 17 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275369 de 15 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 15 DE DICIEMBRE DE 2025 el señor WILFOR ALONSO HERNANDEZ identificado con C.C. No. 10136346, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275369 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19615991 Ciclo: 16 ubicada en: CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 16 CS 19 CLUB RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE ETAPA V, 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 liquidación del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 16 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° A17FA221763 el cual registra una lectura acumulada de 742 m3. Con observación: **"PREDIO solo se llama al usuario en varias ocasiones no responden se visita el predio se encuentra solo se observa que el medidor está frenado vive una persona"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de NOVIEMBRE DE 2025 facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: MEDIDOR FRENADO, y en la visita técnica, se verificó que efectivamente el equipo de medida se encuentra frenado, y se liquidó un consumo superior al promedio histórico del predio, el cual es habitado por una persona. Usuario deberá autorizar el cambio del medidor.

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 **NOVIEMBRE DE 2025** es superior al consumo promedio histórico del predio, por lo tanto, se reliquida cobrando 5 m3 por aforo individual.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-40505** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB	2025-1	421	5	10	6516	13031	-6516

ACUEDUCTO	1						
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-1 1	421	5	10	8467	16933	-8467
AJUSTE A LA DECENA	2025-1 1	421	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1 1	421	5	10	14424	28847	-14424
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1 1	421	5	10	11100	22200	-11100

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por WILFOR ALONSO HERNANDEZ identificado con C.C. No. 10136346 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) WILFOR ALONSO HERNANDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 16 CS 19 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: WILFOR ALONSO HERNANDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19615991 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 17 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