

**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. 12268-52 de 18 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12268-52</b>
Fecha Resolución	18 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	31 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	LILIANA VELEZ
Matrícula No	19608875
Dirección para Notificación	CALLE 89 # 29 - 35 APTO 802SAN JOAQUIN

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5736175

## **RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO**

El 12 DE DICIEMBRE DE 2025, la señora LILIANA VELEZ, 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 18 DE DICIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por Faustino Landaeta, y en tal revisión se detectó que el medidor C16LA323470AA que pertenece al predio con matricula No 19608875, tenía una lectura acumulada de 334, 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 **-72906** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 19608875.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2108	2025-11	414	0	0	0	-4	4
2500	2025-11	414	0	9	0	19980	-19980
1590	2025-11	414	0	9	0	15240	-15240
1595	2025-11	414	0	9	0	11728	-11728
2501	2025-11	414	0	9	0	25963	-25963

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. 23213-52 de 18 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Recurso No</b>	<b>23213-52</b>
Fecha Resolución Recurso	18 DE DICIEMBRE DE 2025
RECLAMO	274903 de 25 DE NOVIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	31 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JAIRO LOPEZ CONTRERAS
Identificación del Peticionario	18919446
Matrícula No.	75234
Dirección para Notificación	CL 12 # 6- 19 PARQUE LA LIBERTAD

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: FMARIN

## **Resolución No. 23213-52**

**DE: 18 DE DICIEMBRE DE 2025**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23213 DE 28 DE NOVIEMBRE DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 274903 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) JAIRO LOPEZ CONTRERAS, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 18919446 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 274903-52 de 25 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. 75234 Ciclo 2, ubicada en la dirección CL 12 # 6- 19 , Barrio PARQUE LA LIBERTAD en el (los) periodo(s) facturados(s) 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 vive sola, y el medidor registro 2 m<sup>3</sup> y le facturaron 6 m<sup>3</sup>, revisar decisión, 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 P1515MMRSA61573AA en buen estado registraba una lectura acumulada de 1606 m<sup>3</sup>, se revisaron las instalaciones internas y la acometida y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas. predio de bajo consumo, el medidor avanzó en este período 2 m<sup>3</sup>, y se liquidó consumo promedio de 6 m<sup>3</sup>, porque el medidor requiere cambio por la causal de avance tecnológico, y aun no sido posible realizar la reposición, orden de trabajo 5450719 del 25/07/2025, que se encuentra pendiente por ejecutar. El medidor R160, que debe ser cambiado por R315, se observó sin fugas, e igualmente la acometida de acueducto, inmueble que permanece solo.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que el medidor presentó una diferencia de 2 m<sup>3</sup>, avanzó de 1603 a 1605 m<sup>3</sup>, y en la visita técnica registraba 1606 m<sup>3</sup>.

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: REVISAR MEDIDOR, POR POSIBLE CAUSA DE MEDIDOR FRENADO, pero se determina que es bajo consumo, y que requiere cambio por la causal de AVANCE

## TÉCNOLÓGICO.

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 registro del equipo de medida, por lo tanto, se reliquida cobrando los 2 m<sup>3</sup> que avanzó el medidor en este periodo.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de NOVIEMBRE DE 2025, a 2 m<sup>3</sup>, **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 REVOCA 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 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 **-20420** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	421	0	0	0	-1	1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	421	0	0	-2	0	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	421	2	6	4440	13320	-8880
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	421	2	6	5769	17308	-11539

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 JAIRO LOPEZ CONTRERAS en contra de la Resolución No. 274903-52 de 25 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. 75234 la suma de **-20420**. 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) JAIRO LOPEZ CONTRERAS , haciendo 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 18 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. 23222-52 de 18 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Recurso No</b>	<b>23222-52</b>
Fecha Resolución Recurso	18 DE DICIEMBRE DE 2025
RECLAMO	274718 de 14 DE NOVIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	31 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARTA TULIA VILLADA
Identificación del Peticionario	24999408
Matrícula No.	1822287
Dirección para Notificación	CRA 15 166-73 APTO 2 ESPERANZA - 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: FMARIN

## **Resolución No. 23222-52**

**DE: 18 DE DICIEMBRE DE 2025**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23222 DE 2 DE DICIEMBRE DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 274718 DE 5 DE NOVIEMBRE DE 2025**

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

### **CONSIDERANDO:**

Que la señora MARTA TULIA VILLADA, identificada con cédula de ciudadanía No. 24999408 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 274718-52 de 14 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. 1822287 Ciclo 16, ubicada en la dirección VIA CASA.PARQUE.TEMATICO LA ESPERANZA GALICIA, Barrio ESPERANZA - GALICIA en los periodos facturados 2025-9,2025-7,2025-10,2025-8.

Que el recurrente por escrito presentado el día 01 DE DICIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: USUARIA RECLAMA POR LO FACTURADO EN LOS ULTIMOS 4 PERIODOS (JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE ) ESTE PREDIO FUE DEMOLIDO EN EL PERIODO DE JUNIO POR PARTE DE LA ALCALDIA, USUARIA REFIERE NO TENER NINGUN TIPO DE DOCUMENTO PARA SOLICITAR EL RETIRO, PARA ESE PERIODO PRESENTO RECLAMACION 272711 Y ANEXO FOTOS EN LO QUE QUEDO EL PREDIO:

### **III. PRETENSIONES**

- 1. REVOCAR** la Resolución No. 274718-52 del 14 de noviembre de 2025.
- 2. EXONERAR** a la suscrita del pago de todas las facturas generadas con posterioridad al 3 de julio de 2025 (periodos de julio, agosto, septiembre, octubre y subsiguientes), por valor de \$75.830 o la suma que se haya acumulado.
- 3. ORDENAR** la cancelación inmediata de la Matricula No. 1822287 o su traslado al actual propietario del predio (Municipio de Pereira), dado que el inmueble de habitación fue demolido.

### **HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN**

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación de la Resolución 274718-52, en la cual se le informó lo siguiente:

*Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Martha Tulia Villada 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° P1715MMRSA102652AA. Ojo medidor no hay, lote vacío desalojaron la usuaria, taponaron la*

*acometida la alcaldía procedió para el desalojo*

*Una vez verificado el sistema comercial se evidencia que al predio con matrícula 1822287; la empresa desde el periodo de Julio de 2025 solo ha facturado los conceptos correspondientes a cargos fijos, por no haber presentado ningún registro el equipo de medida, De acuerdo a la Ley 142 de 1994, en el artículo 90.2 se estableció que en materia de servicios públicos domiciliarios es posible incluir el cobro de un cargo fijo “que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso”.*

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

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

*En este sentido, el usuario que haya incumplido con sus obligaciones contractuales o que no 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.*

*Se le informa al usuario que los cargos fijos desde julio de 2025, se debe de cancelar, posterior al pago se debe acercar con el documento con el que se hizo la transacción para ceder el predio al municipio al centro de servicios de la empresa, para solicitar el retiro y cancelación de la matrícula, dado que hasta la fecha la usuario no ha solicitado este proceso y para la empresa el predio continua activo.*

*De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los CARGOS FIJOS facturados a la matrícula No. 1822287 por la Empresa, SON CORRECTOS, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.*

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:

En éste orden de ideas, después de realizar el análisis pertinente del predio en mención éste departamento considera procedente realizar la Inactivación de la matrícula No. 1822287, por la **NO PRESTACIÓN DEL SERVICIO**, para lo cual se comisionó al grupo de Control de Perdidas No Técnicas, Matriculas, con la finalidad de proceder con la inactivación de la matrícula, una vez se encuentre sin cargo de facturación alguno.

En consecuencia, se procederá a **modificar** los cargos fijos facturados en los periodos de facturado en el período de Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre de 2025 dejando la matricula sin cargo alguno, **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 **-85130** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
C.F.ACUEDUCTO	2025-11	407	0	0	0	85130	-85130

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 MARTA TULIA VILLADA en contra de la Resolución No. 274718-52 de 14 DE NOVIEMBRE DE 2025, y **REVOCAR** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO:** **CREDITO** a la Matrícula No. 1822287 la suma de **-85130**. 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 MARTA TULIA VILLADA , haciendo 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 18 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. 275149-52 de 18 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275149-52</b>
Fecha Resolución	18 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	31 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	LAURA PEÑA
Matrícula No	850131
Dirección para Notificación	MZ 40 CS 7CORALES

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

## Resolución No. 275149-52

DE: 18 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275149 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 la señora LAURA PEÑA identificada con C.C. No. 1088273137, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275149 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 850131 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 40 CS 7 , Barrio CORALES en el periodo facturado 2025-11.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 850131, con dirección MZ 40 CS 7 Barrio CORALES, cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA98651AA el cual registra una lectura acumulada de 2516 m<sup>3</sup>.

Se verifica en el sistema en el módulo de Ordenes de Trabajo la solicitud No. 5604542, el día 06 de Octubre de 2025, por MANTENIMIENTO CORRECTIVO. En donde el grupo de operaciones reparó la acometida del predio.

***En la Orden de Trabajo 5604542 ejecutada el día 14 de Octubre de 2025 se utilizaron los siguientes materiales:***

Recursos tareas: (1001) COBROS CON IVA, Nro. radicación: 5604542									
Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 M	3.985,80	0,003	1,00	20,00	797,16	19,00	908,76	5.691,72
127030025	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	3.274,05	0,002	1,00	20,00	654,81	19,00	746,48	4.675,34
127030698	UNIÓN GALVANIZADA DE 1/2	2.419,95	0,002	1,00	20,00	483,99	19,00	551,75	3.455,69
Valor total IVA incluido								344.349,20	

Ahora el grupo de Operaciones encargado de realizar la reposición de la cometida de acueducto del predio manifiesta, Dando respuesta al reclamo No. 275149 sobre los cobros realizados a la matrícula N° 850131, se tienen las siguientes observaciones:

1. El predio en mención se realizó reparación de acometida de acueducto con la orden de trabajo 5604542.
2. Los recursos cobrados corresponden a la orden de trabajo.

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S.E.  
SUBGERENCIA DE OPERACIONESRECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO  
310 - RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION

ORDEN DE TRABAJO	
N. DE ORDEN	5604542
IMPRESO EL:	8/10/2025 3:23:05 p. m.
IMPRESO POR:	AGIRALDO

CLASE - SUBCLASE : MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXION INFORMACION DEL USUARIO			
DIRECCIÓN: MZ 40 CS 7 CORALES CORALES	TELÉFONO: 3173915304	DATOS DEL MEDIDOR	
DIRECCIÓN DE AYUDA:		NÚMERO: PI715NM RSA-18652AA	MARCA: Alfa IV
USUARIO: IVAN	MATRÍCULA: 0 850131	LECTURA:	
FECHA DE SOLICITUD: 6/10/2025 11:50:46 a. m.	FECHA ATENDIDA: 14-10-25	HORA: am pm	CLASE:
COBRO A USUARIO: SI ? <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> ? Por que?	Geofono: <input type="checkbox"/> Compresor: <input type="checkbox"/>	DIÁMETRO: 72	TIPO: Volumétrico

viene de la solicitud 5600004 - RV 10300: JORGE SUAZA, OBSERVACION RV: Darlo en la via conexione o la red (GEO: N APIQUE:N) OBS RAD: 10300: ASUNTO: USUARIO REPORTA FUGA ENTRE ANDEN Y CALLE, ABUNDANTE AGUA, MENCIONA QUE ESTA DESDE HACE 15 DIAS DESPUES DE UNA REPARACION EN VIA PUBLICA  
DIRECCIÓN: MZ 40 CS 7 CORALES  
NOMBRE: IVAN  
TEL: 3173915304

CÓDIGOS DE COSTO DIRECTO				DATOS DEL MEDIDOR INSTALADO	
TIPO DE VIA	L1= 0 a 1 m.	L2=>1 a 2 m	L3=>2 a 3 m	L4 > 3 m	
EN ZONA VERDE	1580300197 <input type="checkbox"/>	1580300198 <input type="checkbox"/>	1580300199 <input type="checkbox"/>	1580300181 <input type="checkbox"/>	
EN PAVIMENTO	1580300200 <input type="checkbox"/>	1580300201 <input type="checkbox"/>	1580300202 <input type="checkbox"/>	1580300182 <input type="checkbox"/>	
EN ANDÉN SIN ACABADO	1580300203 <input checked="" type="checkbox"/>	1580300204 <input type="checkbox"/>	1580300205 <input type="checkbox"/>	1580300183 <input type="checkbox"/>	
EN CALZADA SIN PAVIMENTAR	1580300206 <input type="checkbox"/>	1580300207 <input type="checkbox"/>	1580300208 <input type="checkbox"/>	1580300184 <input type="checkbox"/>	
PERFORACION TOPO MISIL				1570301015 <input type="checkbox"/>	

Observaciones: Si la longitud es mayor a 3 metros, se debe hacer una acometida nueva y aplicar los recursos de L4

CÓDIGO	ACCESORIOS INSTALADOS	UNIDAD	CANTIDAD
90000000	MEDIDOR 1/2" R160 PLÁSTICO POR CONSIGNACION	UND	
131020012	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 3/4"	UND	
131020013	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 1"	UND	
127030095	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLÁSTICA	UND	
127030482	TAPE PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR	UND	
CÓDIGO	MATERIAL DE ACTIVIDADES	UNIDAD	CANTIDAD
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	UND	
1570300249	INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA DE PROTECCIÓN PARA MEDIDOR 1/2" Y 3/4"	UND	
1570300250	INSTALACIÓN EN ANDÉN CAJA Y TD TAPE DE PROTECCIÓN	UND	
1570300251	INSTALACIÓN LLAVE DE CONEXIÓN 1/2" Y 3/4"	UND	

DATOS DEL MEDIDOR INSTALADO	
NÚMERO:	
MARCA:	
LECTURA:	
CLASE:	
DIÁMETRO:	
TIPO:	

## ESTICKER DEL MEDIDOR

CENTRAL DE OPERACIONES

FACTURADA

## CERTIFICACIÓN

Yo \_\_\_\_\_, notifico que en mi calidad de funcionario de Aguas y Aguas de Pereira, en ejercicio de mis funciones, y bajo asignación atendí la presente orden de trabajo No. \_\_\_\_\_, bajo juramento afirmo que: El usuario no se encontraba presente en el predio para la firma del recibo a satisfacción de la orden de trabajo después de la respectiva instalación. El usuario se niega a firmar la orden de trabajo.

USUARIO	INSTALADOR	SUPERVISOR
Firma: <i>Magia Box</i>	Firma: <i>X</i>	Firma: <i>X</i>
Nombre: <i>X</i>	Nombre: <i>David Muñoz M</i>	Nombre: <i>X</i>
CC: <i>X</i>		

## OBSERVACIONES INSTALACION

*Fuga Marcada c. Rotura en la 50 x 80.*

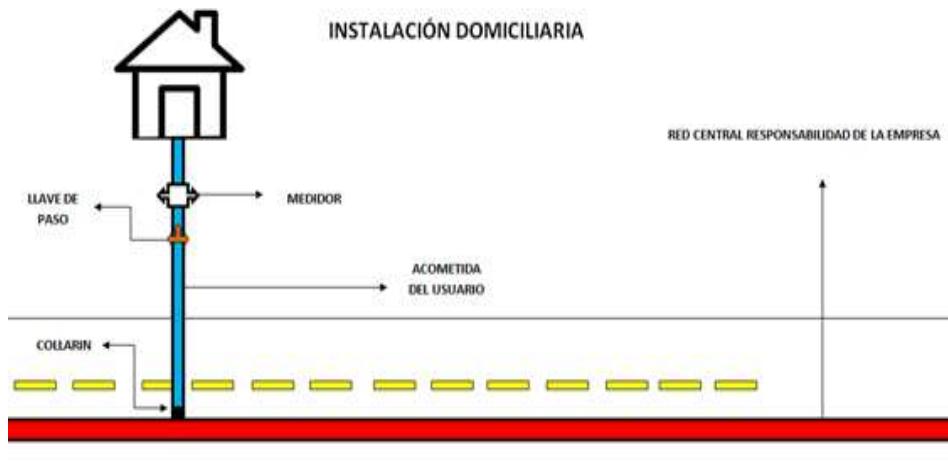
CENTRAL DE OPERACIONES  
VERIFICADO

Por la reparación realizada por la Empresa en la acometida del predio se generó cobro a través de los cumplidos 394624775 por Instalación domiciliaria de Acueducto por valor de \$289.369,080 diferido a 6 cuotas de \$49.502,052 de las cuales se han aplicado 1 cuota, y el cumplido 394624774 IVA Instalación por un valor de \$54.980,123 diferido a 1 cuota por tratarse de un impuesto Nacional, la cual ya se aplicó.

Se le informa al usuario que la Empresa liquida las Ordenes de Trabajo basado en la Directiva de Precios No. 090 del 18 de Abril de 2024, directiva por la cual se fijan los valores de conexiones, materiales, actividades y servicios.

La legislación vigente, establece que el suscriptor es el dueño de la acometida y deberá hacerse cargo del costo de la conexión, reparación y mantenimiento, la Empresa ejecuta la orden de trabajo pero el costo de los materiales y la mano de obra debe ser asumido por el propietario del inmueble que se beneficia directamente del servicio.

Que al respecto es importante aclarar al usuario el concepto referente a la acometida de acueducto que es la derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble, siendo ésta la que alimenta el predio y por lo tanto la acometida corre bajo la responsabilidad del usuario o suscriptor, puesto que los costos que asume la Empresa son los ocasionados en las redes de distribución o redes matrices y en concordancia se encontró que los materiales utilizados efectivamente corresponden a un diámetro ½" propio de las viviendas, como se procede ilustrar en la siguiente imagen:



Se le aclara al usuario que la reparación por mantenimiento correctivo se realizó en la acometida del Predio con matrícula 850131, que dicha reparación debía repararse de manera inmediata por el desperdicio del líquido vital y por ende, el valor total del trabajo realizado se determinó al finalizar la obra y realizar la liquidación definitiva de los ítems, por lo tanto, no se informó el valor aproximado en el momento de la reparación, y por lo tanto el usuario debe asumir los costos generados por dicha reparación, prueba de ello son los materiales utilizados, los cuales corresponden a una acometida de  $\frac{1}{2}$ , propias de los predios residenciales.

La legislación vigente, establece que el suscriptor es el dueño de la acometida y deberá hacerse cargo del costo de la instalación, reparación o mantenimiento; la Empresa ejecuta la orden de trabajo por la cual se efectúa la independización del servicio, pero el costo de los materiales y la mano de obra debe ser asumido por el propietario del inmueble que se beneficia directamente del servicio. **En la ejecución las órdenes de trabajo y en el cobro respectivo, la Empresa no ha violado el debido proceso, pues brindamos todas las garantías procesales, y los cobros se realizan de acuerdo a las políticas de la Empresa establecidas en la Directiva de Precios N° 090 del 18 de Abril de 2024.**

*De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el cobro facturado a la matrícula No. 850131 por la Empresa, respecto al cobro por la reparación de la acometida del servicio, SON CORRECTOS, por lo cual no serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.*

## FUNDAMENTOS LEGALES:

### DECRETO 1077 DE 2015

**ARTÍCULO 2.3.1.1. Definiciones.** Para efecto de lo dispuesto en el presente decreto, Adóptense las siguientes definiciones:

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

**10. Acometida de acueducto.** Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

**ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias.** *El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.*

*Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.*

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

*El artículo 135 de la Ley 142 de 1994 dispone en cuanto a las acometidas lo siguiente: “La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, sino fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes”*

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 LAURA PEÑA identificado con C.C. No. 1088273137 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LAURA PEÑA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 40 CS 7 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: LAURA PEÑA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 850131 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 DE DICIEMBRE DE 2025

#### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: fncardona  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275199-52 de 18 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275199-52</b>
Fecha Resolución	18 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	31 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	ALBA LOPEZ
Matrícula No	1144005
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 47 PS 2PERLA DEL SUR

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

## Resolución No. 275199-52

DE: 18 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275199 de 1 DE DICIEMBRE DE 2025

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE DICIEMBRE DE 2025 la señora ALBA LOPEZ identificado con C.C. No. 24411794, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275199 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1144005 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 3 CS 47 PS 2 , Barrio PERLA DEL SUR 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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H24VA194395, y ante su inconformidad, se corrobora que en **Abril de 2023** se realizó a mantenimiento correctivo por fuga en la acometida del predio, de lo cual, se evidencia el registro de los cobros generados a la matrícula N° **1572221** por **INSTALACIÓN DOMICILIARIA** cobro ejecutado con el cumplido Nro. 388128948, con un valor de **\$ 63.992,40 pesos con saldo aún pendiente**, de lo cual, la instalación Domiciliaria fue diferido a **36 meses**, de las cuales ya se ha facturado **31 cuotas** se comparte la información de dicho cobro, valor, cantidades, impuestos y cuotas.

Primer Nombre		Nombre Predio	OCAMPO CASTANO LUZ-MERY	Dirección	MZ 3 CS 47 PS 2
Segundo Nombre		Nit Predio		Cédula Predio	
Primer Apellido		E-Mail		Dirección Ayuda	
Segundo Apellido		Barrio	PERLA DEL SUR - SAN JOAQUIN	Ciclo	CICLOS 10
Num. Integración	0	Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Ruta	Sector Hidráulico

Resumen	Otros cobros											
Diferidos	Duplicados											
Servicio												
Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Me	Valor	Valor cuota	Saldo	Saldo capital	Num. cuotas	Num. cuotas a
<input type="checkbox"/> Servicio : ACUEDUCTO	388128948	INST.DOM ACUEDUCTO	11/05/2023	DIFER	VIGENTE	2023	Abri	\$63.992,400	\$2.034,941	\$10.174,713	\$9.949,730	36
								\$ 63.992,40		\$ 10.174,71		

De igual modo, a continuación, se comparte la información de los detalles anteriormente descritos, su valor, cantidad e impuestos.

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2025	Noviembre	59388687	\$ 2.034,94	\$ 89,22	\$ 1.945,73	\$ 9.949,73
2025	Octubre	59207866	\$ 2.034,94	\$ 103,70	\$ 1.931,24	\$ 11.895,46
2025	Septiembre	59027521	\$ 2.034,94	\$ 118,08	\$ 1.916,86	\$ 13.826,70
2025	Agosto	58847439	\$ 2.034,94	\$ 132,35	\$ 1.902,60	\$ 15.743,56
2025	Julio	58667904	\$ 2.034,94	\$ 146,51	\$ 1.888,43	\$ 17.646,16
2025	Junio	58489708	\$ 2.034,94	\$ 160,57	\$ 1.874,37	\$ 19.534,59
2025	Mayo	58311259	\$ 2.034,94	\$ 174,52	\$ 1.860,42	\$ 21.408,96
2025	Abril	58131539	\$ 2.034,94	\$ 188,37	\$ 1.846,57	\$ 23.269,38
2025	Marzo	57953694	\$ 2.034,94	\$ 202,12	\$ 1.832,83	\$ 25.115,95
2025	Febrero	57775936	\$ 2.034,94	\$ 215,76	\$ 1.819,18	\$ 26.948,78
2025	Enero	57593556	\$ 2.034,94	\$ 229,30	\$ 1.805,64	\$ 28.767,96
2024	Diciembre	57410033	\$ 2.034,94	\$ 242,74	\$ 1.792,20	\$ 30.573,60
2024	Noviembre	57233185	\$ 2.034,94	\$ 256,09	\$ 1.778,86	\$ 32.365,80
2024	Octubre	57057073	\$ 2.034,94	\$ 269,33	\$ 1.765,61	\$ 34.144,65
2024	Septiembre	56881168	\$ 2.034,94	\$ 282,47	\$ 1.752,47	\$ 35.910,27
2024	Agosto	56702458	\$ 2.034,94	\$ 295,52	\$ 1.739,43	\$ 37.662,74
2024	Julio	56527016	\$ 2.034,94	\$ 308,47	\$ 1.726,48	\$ 39.402,16
2024	Junio	56351776	\$ 2.034,94	\$ 321,32	\$ 1.713,62	\$ 41.128,64
2024	Mayo	56176991	\$ 2.034,94	\$ 334,07	\$ 1.700,87	\$ 42.842,26
2024	Abril	56002457	\$ 2.034,94	\$ 346,74	\$ 1.688,21	\$ 44.543,13
2024	Marzo	55828234	\$ 2.034,94	\$ 359,30	\$ 1.675,64	\$ 46.231,34
2024	Febrero	55652927	\$ 2.034,94	\$ 371,78	\$ 1.663,17	\$ 47.906,97
2024	Enero	55480043	\$ 2.034,94	\$ 384,16	\$ 1.650,78	\$ 49.570,14
2023	Diciembre	55306973	\$ 2.034,94	\$ 396,45	\$ 1.638,50	\$ 51.220,92
2023	Noviembre	55134718	\$ 2.034,94	\$ 408,64	\$ 1.626,30	\$ 52.859,42
2023	Octubre	54962945	\$ 2.034,94	\$ 420,75	\$ 1.614,19	\$ 54.485,72
2023	Septiembre	54791373	\$ 2.034,94	\$ 432,77	\$ 1.602,18	\$ 56.099,91
2023	Agosto	54620264	\$ 2.034,94	\$ 444,69	\$ 1.590,25	\$ 57.702,08
2023	Julio	54449326	\$ 2.034,94	\$ 456,53	\$ 1.578,41	\$ 59.292,33
2023	Junio	54278632	\$ 2.034,94	\$ 468,28	\$ 1.566,66	\$ 60.870,74
2023	Mayo	54108563	\$ 2.034,94	\$ 479,94	\$ 1.555,00	\$ 62.437,40

De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro que el cobro por la instalación de la llave de paso para el predio reclamante **No. 1144005, inició en Mayo de 2023**, y los costos deben ser asumidos por el propietario, en los términos de los **artículos 2.3.1.3.2.3.17 y ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015**.

Se le aclara al usuario que estos servicios son adicionales y no está incluidos en la estructura tarifaria, razón por la cual se cobran independiente de los consumos y cargos fijos, cuyos valores fueron fijados mediante directiva emitida por la Gerencia teniendo en cuenta los precios del mercado y los costos en que incurre la Empresa al ejecutar la obra civil, por tanto, no es una

decisión que toma al funcionario que realiza la reparación, razón por la cual los valores objeto de reclamo no será modificados.

No obstante, es evidente que los valores facturados por la Empresa y los procedimientos por Instalación Domiciliaria realizado en el predio **SON CORRECTOS** ya que se está efectuando cobro por Instalación Domiciliaria por un mantenimiento correctivo realizado en el predio, con los recursos necesarios para ello, por lo cual, este departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el señora ALBA LOPEZ, por lo tanto, los valores facturados NO serán objeto de modificación, actuando según la **Ley 142 de 1994**.

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

### **DECRETO 1077 DE 2015**

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

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

**10. Acometida de acueducto.** Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

**ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias.** El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

*Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas, los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.* (Decreto 302 de 2000, art. 21)

**Artículo 135 de la ley 142 de 1994.** De la propiedad de las conexiones domiciliarias. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

*Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.*

*Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley.*

**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.”

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por ALBA LOPEZ identificado con C.C. No. 24411794 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora ALBA LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 CS 47 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ALBA LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1144005 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 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. 275181-52 de 18 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275181-52</b>
Fecha Resolución	18 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	31 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	FABIOLA GIRALDO GIRALDO
Matrícula No	62653
Dirección para Notificación	CR 11 # 6- 01BERLIN

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5711084

## Resolución No. 275181-52

DE: 18 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275181 de 1 DE DICIEMBRE DE 2025

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE DICIEMBRE DE 2025 la señora FABIOLA GIRALDO GIRALDO identificada con C.C. No. 42088139, obrando en calidad de Apoderado o Mandatario jurídico presentó RECLAMO No. 275181 consistente en: CLASE DE USO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 62653 Ciclo: 1 ubicada en:CR 11 # 6- 01 , Barrio BERLIN en los periodos facturados 2025-11, 2025-12.

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

En este orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer la clase de uso aplicado al 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 **04 de Diciembre de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ “**APARTAMENTO HABITADO POR UNA PERSONA, CLASE DE USO RESIDENCIAL**”.

Una vez realizada la visita técnica se procedió en el Sistema de Información Comercial a modificar la Clase de uso del predio con matrícula 62653 a Clase de Uso RESIDENCIAL:

Dirección	CR 11 # 6-01	Num Medidor	P1615MMRSA83560AA	Estado	ACTIVO
Cédula Predio		Consecutivo	156650	Predio	62653
Dirección Ayuda		Clase Uso	RESID-EST 3	Teléfono	3317096
Ciclo	CICLOS 1	Ruta	RUTA 5	Estrato	Estrato 3
Sector Hidráulico	1.17-VILLAVICENCIO	Num. Anterior	0	Mínimo vital	<input type="checkbox"/>
					Info. adicional..

Se evidencia en el módulo de facturación que el periodo de Noviembre de 2025, se facturaron en Clase de Uso Comercial, siendo el predio de uso residencial, por lo tanto, es procedente para la Empresa reliquidar el periodo de Noviembre de 2025 a tarifa de Uso Residencial.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que la clase de uso aplicada a la matricula No. **62653** será objeto de modificación, por lo cual, en el sistema Comercial ya se encuentra corregida la clase de uso del bien de **Comercial a Residencial** y se reliquidarán los conceptos facturados en el periodo Noviembre de 2025 , por parte de este Departamento, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-32890** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons.	Cons.	Valor	Valor	Rebajado

			Liq.	Fact.	Liq.	Fact.	
NC CONTRIB C.F.ALCANTA	2025-11	406	0	0	0	3154	-3154
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2025-12	406	0	0	-682	0	-682
NC CONTRIB C.F.ALCANTA	2025-12	406	0	0	0	3154	-3154
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-11	406	1	0	-366	0	-366
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-11	406	0	1	0	1303	-1303
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2025-12	406	0	0	-1272	0	-1272
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-12	406	2	0	-734	0	-734
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-12	406	0	0	-3	-4	1
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-12	406	0	2	0	3391	-3391
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-12	406	2	0	-561	0	-561
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2025-11	406	0	0	-1272	0	-1272
NC CONTRIB C.F.ACUE	2025-11	406	0	0	0	5880	-5880
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-11	406	1	0	-284	0	-284
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	406	0	0	0	-5	5
NC CONTRIB C.F.ACUE	2025-12	406	0	0	0	5880	-5880
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-12	406	0	2	0	2587	-2587
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2025-11	406	0	0	-682	0	-682
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).

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 FABIOLA GIRALDO GIRALDO identificado con C.C. No. 42088139 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 a la señora FABIOLA GIRALDO GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 6- 01 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: FABIOLA GIRALDO GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 62653 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 DE DICIEMBRE DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: fncardona  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275447-52 de 18 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275447-52</b>
Fecha Resolución	18 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	31 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	Sandra Milena Gomez Salazar
Matrícula No	19605995
Dirección para Notificación	CARRERA 34 # 89-35 MZ 1 CS 9PUERTA DE ALCALA

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5710985

**Resolución No. 275447-52**

DE: 18 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275447 de 1 DE DICIEMBRE DE 2025

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

**CONSIDERANDO:**

Que en fecha 1 DE DICIEMBRE DE 2025 el (la) señor(a) Sandra Milena Gomez Salazar identificado con C.C. No. 1056302260, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275447 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19605995 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CARRERA 34 # 89-35 MZ 1 CS 9 URBANIZACI ALCALA DEL VALLE, Barrio PUERTA DE ALCALA en los periodos facturados 2025-9,2025-10,2025-11.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 04 de diciembre de 2025 en la que participó la señora Sandra Milena Gómez Salazar, como usuaria del servicio público y Fredy Humberto Barragán Sánchez 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° P1515MMRSA75643AA el cual registra una lectura acumulada de 1582 m3. *“Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor registra consumo bien, adicionalmente la persona que atendió la visita indicó no conocer a la persona reclamante”.*

Se adjunta reporte de visita:

## I. INFORMACION GENERAL

Radicado No: 12159  
Visita No: 5710985  
Fecha De Atencion: 04/12/2025 13:32:50  
Nombre del Usuario: Sandra Milena Gomez Salazar  
Matricula: 19605995  
Direccion: CARRERA 34 # 89-35 MZ 1 CS 9  
Barrio: PUERTA DE ALCALA  
Clase de Uso del Predio: RESID-EST 3 - MEDIO BAJO  
No Medidor: P1515MMRSA75643AA  
Lectura Actual: 1575

## DATOS VISITA.

## II. CARACTERISTICAS DEL INMUEBLE

Clase de Servicio: RESIDENCIAL  
Actividad Economica: VIVIENDA FAMILIAR  
Estado Ocupacion: Predio Ocupado  
**SERVICIOS CON QUE CUENTA EL PREDIO**  
Acueducto Prestado Por La Empresa: Si  
Alcantarillado Prestado Por La Empresa: Si  
No. Personas que Ocupan el Inmueble: 4  
Hace Cuanto Tiempo: 0 - 6 meses

## III. ESTADO DEL EQUIPO DE MEDIDA

No Medidor: P1515MMRSA75643AA  
Lectura Actual: 1582  
Diametro del Medidor: 1/2"  
Diametro de la Acometida: 1/2 PULGADA  
Visor: Buen Estado  
Estado Medidor: Buen Estado  
Funcionamiento: Funcionando  
**ESTADO DEL MEDIDOR**  
¿Se Puede Leer?: Si

## IV. ESTADO DE LAS INSTALACIONES HIDRAULICAS. BUEN ESTADO (SI/NO)

Lavamanos  
Lavaplatos  
Ducha  
Tanque De Reserva  
Tanque Lavadero  
Tanque de Sanitario  
Instalaciones Internas  
Piscina  
**PRUEBAS REALIZADAS**  
PARA MULTIUUSUARIO  
**ESTADO DE LAS AREAS COMUNES**

## DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Se llama al teléfono de la usuaria, la cual no contesta.

Se visita predio. Y allí hay una residente, la cual manifiesta, que no conoce la persona reclamante.

Además, argumenta, que ella no ha hecho ningún reclamo.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19605995**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado
<b>Septiembre</b>	1547 m3	1532 m3	15 m3	15 m3
<b>Octubre</b>	1560 m3	1547 m3	13 m3	13 m3

<b>Noviembre</b>	1575 m3	1560 m3	15 m3	15 m3
------------------	---------	---------	-------	-------

Servicio	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Ti
ACUEDI	2025	Diciembre	1	1588	1575	13	14	V
ACUEDI	2025	Noviembre	1	1575	1560	15	14	V
ACUEDI	2025	Octubre	1	1560	1547	13	14	V
ACUEDI	2025	Septiembre	1	1547	1532	15	14	V

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. P1515MMRSA75643AA, el cual registra una lectura acumulada de 1582 m3.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los períodos de SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2025 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó la diferencia descrita, en consecuencia se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y el registro del medidor avanzó.

Podemos observar que la Empresa efectivamente en los períodos de SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE DE 2025 ha facturado los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *“La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”*

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

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

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

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

*Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un 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 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 Sandra Milena Gomez Salazar identificado con C.C. No. 1056302260 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) Sandra Milena Gomez Salazar enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 34 # 89-35 MZ 1 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: Sandra Milena Gomez Salazar la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19605995 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 DE DICIEMBRE DE 2025

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: puatcliente2560  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275229-52 de 18 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275229-52</b>
Fecha Resolución	18 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	31 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	NIXON SOLARTE
Matrícula No	1439751
Dirección para Notificación	CR 10 B # 68- 106LA LIBERTAD

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5714233

## Resolución No. 275229-52

DE: 18 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275229 de 2 DE DICIEMBRE DE 2025

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE DICIEMBRE DE 2025 el señor NIXON SOLARTE identificado con C.C. No. 10018049, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275229 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1439751 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CR 10 B # 68- 106 , Barrio LA LIBERTAD en el periodo facturado 2025-11.

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

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **16 de Diciembre de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON FERNANDO RENDÓN “**Se llama al número dado, se informa a usuario que hoy se le atenderá el reclamo, se va al predio y no se ubicó el predio, se llama nuevamente al usuario y dice que viene la señora de él a atenderme que él no está y no apareció nadie, el medidor está en otro predio en un lugar que es casi imposible de llegar debajo de otra casa por un voladero, se revisó medidor el cual no registra consumo por 15 minutos que se estuvo en el sitio, la señora de la casa donde está ubicado el medidor dice que nadie se ha metido a tomar lectura. Equipo de medida H25VA271409 lectura actual 257 m3**”.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de Noviembre de 2025, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: “La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.” Más 72 m3 de consumo pendiente por facturar de Septiembre de 2025.

Por otro lado, es de tomar en cuenta las observaciones realizadas por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **22 de Noviembre de 2025** en donde manifiestan que “Se cobran 72 m3 pendientes de los meses 9 y 10. Se revisó y no se encontraron daños de agua, el predio está en construcción.”.

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

- *En el periodo de Septiembre de 2025 el predio tuvo una diferencia de lectura de 55 m3 de los cuales se le facturaron 20 m3 consumo promedio (mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de 35 m3 pendientes por facturar.*
- *En el periodo de Octubre de 2025 el predio tuvo una diferencia de lectura de 77 m3 de los cuales se le facturaron 20 m3 consumo promedio (mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de 57 m3 pendientes por facturar. El grupo de facturación determinó que el incremento en el consumo se debe a la construcción que se adelanta en el predio.*

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. **1439751** por la Empresa, respecto al período de **Noviembre de 2025, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, más consumo acumulado por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por NIXON SOLARTE identificado con C.C. No. 10018049 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 NIXON SOLARTE enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 B # 68- 106 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: NIXON SOLARTE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1439751 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 DE DICIEMBRE DE 2025

#### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: fncardona  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275329-52 de 18 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275329-52</b>
Fecha Resolución	18 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	31 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	GLORIA INES PEREZ
Matrícula No	19645456
Dirección para Notificación	CL 82 # 39 - 145 TORRE 1 APTO 605SAN JOAQUIN

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5724341

**Resolución No. 275329-52**

DE: 18 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275329 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 GLORIA INES PEREZ identificado con C.C. No. 32294729, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275329 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19645456 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CL 82 # 39 - 145 TORRE 1 APTO 605 CONJUNTO RESIDENCIAL RESERVAS DEL SOL, Barrio SAN JOAQUIN 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 15 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Diego Lopez- portería como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H24VA137847 el cual registra una lectura acumulada de 68 m3. Con observacion: "**Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado solo hay una llave terminal en uso, medidor registra consumo bien, predio está desocupado hace 3 meses**".

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, el medidor presentó una diferencia de **65 m3, avanzó de 0 a 65 m3**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y aunque se encontraba desocupado, el registro del medidor avanzó.

Podemos observar que la Empresa efectivamente en el periodo de Octubre de 2025 ha facturado los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "*La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*"

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

En este orden de ideas observa esta dependencia que, la prestadora obró conforme al artículo 9 numeral 9.1 y artículo 146 de la Ley 142 de 1994, atendiendo que el consumo facturado es proporcional a la diferencia de lecturas arrojada por el medidor, siendo este el único testigo de

dicho consumo, no estando la prestadora en obligación de reajustar lo facturado, o modificar dado que es el consumo demandado por el predio.

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.

## 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 GLORIA INES PEREZ identificado con C.C. No. 32294729 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 INES PEREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 82 # 39 - 145 TORRE 1 APTO 605 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 INES PEREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19645456 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 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. 275340-52 de 18 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275340-52</b>
Fecha Resolución	18 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	31 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	JOSE ROGELIO JARAMILLO
Matrícula No	582106
Dirección para Notificación	CR 27 # 66- 123CUBA

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5729447

**Resolución No. 275340-52**

DE: 18 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275340 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) JOSE ROGELIO JARAMILLO identificado con C.C. No. 6427230, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275340 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 582106 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CR 27 # 66- 123 , Barrio CUBA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-10,2025-11.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 18 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el(la) señor(a) Carlos Olguín 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° P1615MMRSA83317AA el cual registra una lectura acumulada de 957 m3. Se determinó que: "Medidor gira con llaves cerradas se revisa las instalaciones hidráulicas del predio y se observa que hay una fuga externa en un sanitario agua stop. Este medidor mide para predio de tres pisos con cuatro apartamentos solo hay uno habitado o los otros desocupados"

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos:

En el periodo de septiembre, el medidor avanzó **40 m3**, pasó de 2438 a 2478 m3, y se facturaron 8 m3, dejando **pendientes 32 m3**; en el periodo de Octubre, el medidor avanzó **17 m3** (2478-2495) mientras se efectuaba el procedimiento para determinar la causa del incremento, se liquidaron **17 m3 correspondientes al avance del medidor** dejándose pendiente por facturar **32 m3 del mes de septiembre**; en el periodo de OCTUBRE se tuvo consumo de **10m3** y se le agregaron **32 m3** de los 40 m3 dejados de facturar de los periodos anteriores, para **un total de consumo facturado de 42 m3**, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994..

Se concluye, los mismos son producto de la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994**.

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

Una vez identificado el incremento en el consumo se procedió por parte del Grupo de Facturación a revisar las instalaciones del predio, donde se observó que las instalaciones hidráulicas, la acometida y el medidor, en buen estado. razón por la cual se confirmó el consumo y se facturó el consumo pendiente de los periodos anteriores

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

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

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JOSE ROGELIO JARAMILLO identificado con C.C. No. 6427230 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE ROGELIO JARAMILLO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 27 # 66- 123 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 ROGELIO JARAMILLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 582106 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 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. 275352-52 de 18 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275352-52</b>
Fecha Resolución	18 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	31 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	VERONICA CASTAÑEDA ESTUA
Matrícula No	1402767
Dirección para Notificación	MZ A CS 7URBANIZACION EL RECREO

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

DE: 18 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275352 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) VERONICA CASTAÑEDA ESTUA identificado con C.C. No. 1088328893, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 275352 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1402767 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ A CS 7 , Barrio URBANIZACION EL RECREO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-10,2025-11.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el(la) señor(a) Veronica Castañeda 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° C16LA515185AA el cual registra una lectura acumulada de 957 m<sup>3</sup>. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, no registra consumo con llaves cerradas.

Una vez revisado en el sistema de información comercial y observamos que el cobro de su factura para el mes de octubre y noviembre es correcto toda vez que el consumo se debe a la utilización del servicio, en el mes de OCTUBRE avanzó de 915 m<sup>3</sup> a 934 m<sup>3</sup> por un total de 19 m<sup>3</sup> y en el mes de NOVIEMBRE avanzó de 934 m<sup>3</sup> a 957 m<sup>3</sup>.

Ahora bien, respecto al porcentaje del subsidio, la Empresa se permite informar que el valor facturado es el correcto ya que de acuerdo con la Resolución de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico 750 de 2016 del 8 de febrero (Diario Oficial No. 49.795 de 23 de febrero de 2016 establece que el consumo básico de ciudades y municipios con altitud promedio entre 1000 y 2000 msnm es de 13 m<sup>3</sup> y teniendo en cuenta el Acuerdo número 36 del 2021 “*Por medio del cual se establecen los factores de subsidio para los estratos socioeconómicos 1, 2, 3 y los factores de aporte solidario de los estratos 5, 6 y el sector comercial e industrial, que deben aplicarse en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo para la ciudad de Pereira durante el periodo 2022-2026*” en el cual se dispone el subsidio para cargos fijos de los estratos 1, 2 y 3 de la siguiente manera:

ESTRATO	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		ASEO PRODUCCION
	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO	CARGO FIJO	VERTIMIENTO BÁSICO	
Estrato (Bajo Bajo) 1 -	69.2%	69.2%	69.2%	69.2%	69.2%
Estrato(Bajo) 2	38.4%	38.4%	38.4%	38.4%	38.4%
Estrato (Medio Bajo) 3 -	12.7%	12.7%	12.7%	12.7%	12.7%

Se determina que su consumo al haber superado el cargo fijo mensual no tiene derecho a subsidio posterior a los 13m, y por lo tanto los metros faltantes son cobrados en su totalidad sin la aplicación del subsidio equivalente al 69.2%. Se facturó. Para mayor claridad, el valor se discriminó de la siguiente manera:

1. Para el mes de OCTUBRE se facturó de la siguiente manera:

Servicio	CodConcep	Concepto	Año	Mes	Origen	Descripción Origen	Valor	Saldo a hoy	Tarifa	Consumo	Factura
ALCANTARILLADO	2001	VERTIMENTO ALCANTARILLADO	2025	10	FACTU	Conceptos generados	\$25,962,570	\$0,000	\$2,884,730	9	59216140
ALCANTARILLADO	2001	VERTIMENTO ALCANTARILLADO	2025	10	FACTU	Conceptos generados	\$37,501,490	\$0,000	\$2,884,730	13	59216140
ALCANTARILLADO	2590	SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025	10	FACTU	Conceptos generados	(\$25,951,031)	\$0,000	\$1,996,233	13	59216140
ACUEDUCTO	2595	SUBSIDI ACUEDUCTO	2025	10	FACTU	Conceptos generados	(\$19,970,850)	\$0,000	\$1,536,219	13	59216140
ACUEDUCTO	2000	CONSUMO ACUEDUCTO	2025	10	FACTU	Conceptos generados	\$19,979,730	\$0,000	\$2,219,970	9	59216140
ACUEDUCTO	2000	CONSUMO ACUEDUCTO	2025	10	FACTU	Conceptos generados	\$28,859,610	\$0,000	\$2,219,970	13	59216140

2. Para el mes de NOVIEMBRE se facturó de la siguiente manera:

Servicio	CodConcep	Concepto	Año	Mes	Origen	Descripción Origen	Valor	Saldo a hoy	Tarifa	Consumo	Factura
ALCANTARILLADO	2001	VERTIMENTO ALCANTARILLADO	2025	11	FACTU	Conceptos generados	\$17,308,380	\$5,004,380	\$2,884,730	6	59396977
ALCANTARILLADO	2001	VERTIMENTO ALCANTARILLADO	2025	11	FACTU	Conceptos generados	\$37,501,490	\$11,550,459	\$2,884,730	13	59396977
ALCANTARILLADO	2590	SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025	11	FACTU	Conceptos generados	(\$25,951,031)	\$0,000	\$1,996,233	13	59396977
ACUEDUCTO	2595	SUBSIDI ACUEDUCTO	2025	11	FACTU	Conceptos generados	(\$19,970,850)	\$0,000	\$1,536,219	13	59396977
ACUEDUCTO	2000	CONSUMO ACUEDUCTO	2025	11	FACTU	Conceptos generados	\$13,319,820	\$3,127,820	\$2,219,970	6	59396977
ACUEDUCTO	2000	CONSUMO ACUEDUCTO	2025	11	FACTU	Conceptos generados	\$28,859,610	\$8,888,760	\$2,219,970	13	59396977

Por lo tanto, no se procederá a realizar modificaciones respectivas dentro de su facturación para los meses en cuestión

## 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 VERONICA CASTAÑEDA ESTUA identificado con C.C. No. 1088328893 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) VERONICA CASTAÑEDA ESTUA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ A CS 7 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: VERONICA CASTAÑEDA ESTUA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1402767 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 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. 275357-52 de 18 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275357-52</b>
Fecha Resolución	18 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	31 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	LEONEL TORO
Matrícula No	675868
Dirección para Notificación	MZ 16 CS 282500 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 integra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5736167

**Resolución No. 275357-52**

DE: 18 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275357 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 LEONEL TORO identificado con C.C. No. 10108668, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275357 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 675868 Ciclo: 14 ubicada en: MZ 16 CS 28 , Barrio 2500 LOTES SECTOR A en los periodos facturados de Octubre y Noviembre de 2025

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 18 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Sandra María Flores 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° P1415MMRSA41702AA el cual registra una lectura acumulada de 1960 m3. Con observación: **"Fuga interna ya reparada, medidor funciona correctamente instalaciones en buen estado en el momento de esta visita"**

Efectivamente la existencia de la fuga imperceptible, afectó el consumo de los periodos de OCTUBRE Y 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 13 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 **-285853** detallado así:

Concepto	Períod	Causa	Cons.	Cons.	Valor	Valor	Rebajad
----------	--------	-------	-------	-------	-------	-------	---------

	<b>o</b>	<b>I</b>	<b>Liq.</b>	<b>Fact.</b>	<b>Liq.</b>	<b>Fact.</b>	<b>o</b>
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1 0	408	0	19	0	54810	-54810
AJUSTE A LA DECENA	2025-1 0	408	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1 0	408	0	19	0	42179	-42179
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1 1	408	0	37	0	82139	-82139
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1 1	408	0	0	-1	-5	4
AJUSTE A LA DECENA	2025-1 1	408	0	0	0	-3	3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1 1	408	0	37	0	106735	-106735

## **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 LEONEL TORO identificado con C.C. No. 10108668 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) LEONEL TORO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 16 CS 28 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: LEONEL TORO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 675868 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 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. 275374-52 de 18 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275374-52</b>
Fecha Resolución	18 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	30 DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Desfijación	31 DE DICIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA LUISA SANCHEZ
Matrícula No	64154
Dirección para Notificación	CR 11 # 8- 84COROCITO

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5740214

## Resolución No. 275374-52

DE: 18 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275374 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 la señora MARIA LUISA SANCHEZ identificado con C.C. No. 42716880, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275374 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 64154 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 11 # 8- 84 TIENDA, Barrio COROCITO en el periodo facturado 2025-12.

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 17 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora María Luisa 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° P2115MMRAL144813AA el cual registra una lectura acumulada de **804 m<sup>3</sup>**. **Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, no registra consumo con llaves cerradas, predio lo ocupan hoy.** 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 **DICIEMBRE 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 aún sin tener ocupación del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **41 m<sup>3</sup>**, en el periodo de Noviembre avanzó de **761 m<sup>3</sup>** a **802 m<sup>3</sup>**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en el periodo reclamado, así:



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

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

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 **DICIEMBRE 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 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.*

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

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIA LUISA SANCHEZ identificado con C.C. No. 42716880 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARIA LUISA SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 8- 84 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA LUISA SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 64154 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 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**