

**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. 12190-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE GUILLERMO HINCAPIE 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>12190-52</b>
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSE GUILLERMO HINCAPIE JARAMILLO
Matrícula No	1825991
Dirección para Notificación	CS 4LA IDALIA

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5717012

## RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 4 DE DICIEMBRE DE 2025, el señor JOSE GUILLERMO HINCAPIE JARAMILLO, 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 consumos.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 19 DE DICIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por Maria Carmen Velásquez, y en tal revisión se detectó que el medidor H22VA044413 que pertenece al predio con matricula No 1825991, tenía una lectura acumulada de 0 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1825991**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Noviembre</b>	43 m3	43 m3	0 m3	4 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. H22VA044413, el cual registra una lectura acumulada de 0 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **noviembre de 2025**, el lector reportó en el sistema la novedad de **“REVISAR MEDIDOR”**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **4 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los períodos **noviembre de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mentionado** al consumo por diferencia de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1825991**, por la Empresa, respecto al periodo de **noviembre de 2025, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-12578** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 1825991.

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

Atentamente,



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

Proyectó: **amgonzales**  
Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12223-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12223-52</b>
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA OFELIA HENAO RAMIREZ
Matrícula No	19628059
Dirección para Notificación	CL 153 # 22 - 40 BLQ 2 APTO 306GALICIA

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5738891

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

El 9 DE DICIEMBRE DE 2025, el señor(a) MARIA OFELIA HENAO RAMIREZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-11, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 16 DE DICIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor A21N071854 que pertenece al predio con matricula No 19628059, tenía una lectura acumulada de 35 m<sup>3</sup> en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación del consumo 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 **-40504** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 19628059.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2108	2025-11	414	0	0	0	-2	2
1590	2025-11	414	0	5	0	8467	-8467
2500	2025-11	414	0	5	0	11100	-11100
1595	2025-11	414	0	5	0	6516	-6516
2501	2025-11	414	0	5	0	14424	-14424

Atentamente,



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

Proyectó: **puatcliente2560**

Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12243-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **HECTOR FABIO PIEDRAHITA PINEDA** 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>12243-52</b>
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	HECTOR FABIO PIEDRAHITA PINEDA
Matrícula No	19616740
Dirección para Notificación	CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 28 CS 29GALICIA

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5739263

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

El 11 DE DICIEMBRE DE 2025, el señor(a) HECTOR FABIO PIEDRAHITA PINEDA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2025-7,2025-8,2025-9,2025-10,2025-11, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 16 DE DICIEMBRE DE 2025, visita que fue no atendida, y en tal revisión se detectó que el medidor A17FA221370 que pertenece al predio con matricula No 19616740, tenía una lectura acumulada de 444 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodos 2025-7,2025-8,2025-9,2025-10,2025-11 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 19616740.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1590	2025-7	414	0	1	0	1644	-1644
1595	2025-8	414	0	1	0	1265	-1265
1590	2025-8	414	0	1	0	1644	-1644
2501	2025-11	414	0	2	0	5769	-5769
3007	2025-8	414	0	0	-4	0	-4
2501	2025-7	414	0	1	0	2801	-2801
1590	2025-10	414	1	2	1693	3387	-1693
2108	2025-11	414	0	0	0	-4	4
1595	2025-11	414	0	2	0	2606	-2606
2500	2025-8	414	0	1	0	2155	-2155
67	2025-9	414	0	0	0	-5	5
3010	2025-10	414	0	0	-5	-3	-2
3010	2025-7	414	0	0	-4	0	-4

2501	2025-8	414	0	1	0	2801	-2801
2500	2025-9	414	0	1	0	2220	-2220
2500	2025-10	414	1	2	2220	4440	-2220
1595	2025-10	414	1	2	1303	2606	-1303
2500	2025-7	414	0	1	0	2155	-2155
1595	2025-7	414	0	1	0	1265	-1265
3010	2025-7	414	0	0	-3	0	-3
1595	2025-9	414	0	1	0	1303	-1303
1590	2025-9	414	0	1	0	1693	-1693
2501	2025-9	414	0	1	0	2885	-2885
2108	2025-10	414	0	0	0	-2	2
2501	2025-10	414	1	2	2885	5769	-2885
2500	2025-11	414	0	2	0	4440	-4440
1590	2025-11	414	0	2	0	3387	-3387

Atentamente,



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

Proyectó: **puatcliente2560**

Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12251-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12251-52</b>
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARGARITA OSORIO BEDOYA
Matrícula No	1883008
Dirección para Notificación	CR 14 # 67- 16 APTO 1EL PLUMON

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

**RESOLUCIÓN N°. 12251-52.  
DEL 23 DE DICIEMBRE DE 2025**

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

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, al efectuar la revisión del Sistema de Información Comercial se evidenció que, por motivo de avance tecnológico, el Departamento de Medición generó la solicitud N° 4011171 el día 21 de junio de 2023, con el fin de realizar el proceso de cambio del equipo de medida No. 27579 AA, en el predio identificado con la matrícula inmobiliaria N° 1883008.

Asimismo, mediante la Orden de Trabajo No. 5759467, se registra en el sistema la autorización del usuario para llevar a cabo el proceso, el cual fue programado para ejecutarse en el mes de enero 2026, sin embargo, cabe precisar que la observación de instalación en dicho mes corresponde a una observación registrada por la parte, pese a lo anterior, la ejecución y cumplimiento es competencia del contratista encargado, y se ejecutará en atención a la carga operativa asignada.

Se adjunta carta y notificación:

PEREIRA, 21 de JUNIO de 2023

Señor: MARGARITA OSORIO BEDOYA  
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor  
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado  
Dirección: CR 14 # 67- 16 APTO 1 EL PLUMON  
Dirección de ayuda:  
Matrícula: 1883008 Nro. Solicitud: 4011171 Diametro: 1/2" Medidor: 27579 AA  
Clase: C Lectura: 982

**Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA**

**Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua**

Apreciado (a) usuario (a),

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

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

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

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

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

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

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metroológicas R315, medidor tipo volumétrico - última generación - DN15 1/2" Caudal de arranque Qa: 0,5L/h. Q1: 7,9L/h Q3: 2,5M3/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monóliticamente con el medidor. Debe incluir: Certificados vigentes de: calibración ONAC - Certificado de aprobación de tipo expedido por una entidad internacional competente. - Certificado de Conformidad bajo la Res 501 Min vivienda. - Certificado medioambiental - Certificado de registro para un sistema de calidad fabricante Modulo D, directiva UE2014/32. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

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

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

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la linea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.  
Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



**OMAR ALONSO TORO**

Jefe Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas

 servientrega																
<b>NIT: 860.612.330-3</b>		<b>10276431597954118</b>														
<b>Entrega</b> jun. 2023		<input type="checkbox"/>														
164		27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCA/ NIT: 816002020 ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660002104 DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR														4011171		
<b>PARA: MARGARITA OSORIO BEDOYA .</b> <b>DIR: CR 14 67 16 AP 1 EL PLUMON</b>														ID: 1683008		
Teléfono: 0		C. Postal: 660001070												Zone: Sector		
Proceso:		Corte/Ciclo:														
Ciudad: PEREIRA RLDA																
Recibe: <i>Oscar</i> <i>78105</i>														<input checked="" type="checkbox"/> Entregado <input checked="" type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Dir. Errada <input type="checkbox"/> No Reside <input type="checkbox"/> No Reclamado <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> Otros		
<b>PRUEBA DE ENTREGA: 00CL1004-16AP1ELPLUMON</b>																
<b>Ident:</b>																
<b>Valor (B):765,00 Peso (Gr):250,00 Fecha: 25/06/2023 Hora: 7:59:41a.m. Guia: 10276431597</b>																
<b>DICE CONTENER: CARTAS</b>																
<b>HORA DE ENTREGA</b>																

Es pertinente indicar que dicho cambio conlleva beneficios para el usuario, en tanto garantiza una medición más precisa del consumo y se enmarca dentro de los lineamientos legales vigentes.

La Empresa ha actuado conforme a la normativa aplicable, protegiendo el derecho del usuario a la correcta medición de su consumo para la respectiva facturación. De igual manera, se recuerda que los usuarios están obligados a reemplazar los medidores cuando la Empresa así lo determine, conforme a lo establecido en el Artículo 9, numeral 9.1, en concordancia con el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994, los cuales disponen:

## **“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.**

**9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.”**

En cuanto al cobro del medidor, la Empresa encuentra sustento en que su reemplazo constituye una obligación del usuario cuando la Empresa lo exija, siendo los costos correspondientes de cargo del propietario, usuario o suscriptor del servicio. En consecuencia, resulta improcedente cualquier reclamación en contrario, de conformidad con los artículos 135 y 144 de la Ley 142 de 1994, que establecen lo siguiente:

## **Ley 142 de 1994:**

**“ARTÍCULO 135. 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.”

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

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

empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite de terminar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.” (...)

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Conforme a lo indicado tanto en la parte considerativa como legal de este escrito, dar por atendida la petición interpuesta por la señora **MARGARITA OSORIO BEDOYA**.

**SEGUNDO:** Notificar personalmente el contenido de la presente decisión a la señora **MARGARITA OSORIO BEDOYA**, quien para los efectos podrá ser citada en la siguiente dirección: CR 14 # 67- 16 APTO 1, barrio el plumón, en la ciudad de Pereira.

**TERCERO:** Contra este acto de respuesta NO procede recurso alguno, por tratarse diferente a los establecidos en el **artículo 154 de la Ley 142 de 1994**.

**NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 23 DE DICIEMBRE DE 2025

Atentamente,



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

Proyectó: *puatcliente2560*

Revisó: *learagon*

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12266-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12266-52</b>
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARTHA GARCIA
Matrícula No	1813443
Dirección para Notificación	CR 37 # 30- 51 TORRE 3 APTO 901VILLA VERDE

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5739338

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

El 12 DE DICIEMBRE DE 2025, el señor(a) MARTHA GARCIA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2025-9,2025-10,2025-11,2025-12 por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 18 DE DICIEMBRE DE 2025, visita que no fue atendida, y en tal revisión se detectó que el medidor 1015MMCAF010887AA que pertenece al predio con matricula No 1813443, tenía una lectura acumulada de 330 m<sup>3</sup>, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodos 2025-9,2025-10,2025-11,2025-12 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 **-198927** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 1813443.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
67	2025-11	414	0	0	-3	-5	2
2501	2025-10	414	0	10	0	28847	-28847
2500	2025-10	414	0	10	0	22200	-22200
2501	2025-12	414	0	12	0	34660	-34660
2501	2025-9	414	3	9	8654	25963	-17308
3010	2025-10	414	0	0	-3	0	-3
2501	2025-11	414	0	11	0	31732	-31732
2500	2025-12	414	0	12	0	26439	-26439
2500	2025-9	414	3	9	6660	19980	-13320
2500	2025-11	414	0	11	0	24420	-24420

Atentamente,



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

Proyectó: **puatcliente2560**

Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12278-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12278-52</b>
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	MELBA BEDOYA
Matrícula No	840447
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 6CESAR GAVIRIA TRUJILLO

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5739341

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

El 15 DE DICIEMBRE DE 2025, el señor(a) MELBA BEDOYA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-11, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 16 DE DICIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por Melva Bedoya, y en tal revisión se detectó que el medidor P1715MMRSA96269AA que pertenece al predio con matricula No 840447, tenía una lectura acumulada de 1634, 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 **-49022** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 840447.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1090	2025-11	414	0	11	0	-4030	4030
1095	2025-11	414	0	11	0	-3101	3101
2501	2025-11	414	0	11	0	31732	-31732
3007	2025-11	414	0	0	-2	0	-2
2500	2025-11	414	0	11	0	24420	-24420
67	2025-11	414	0	0	-1	-1	1

Atentamente,



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

Proyectó: **puatcliente2560**

Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12320-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **BRAYAN STEVEN OSPINA** 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>12320-52</b>
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	BRAYAN STEVEN OSPINA
Matrícula No	1805969
Dirección para Notificación	CR 8 # 19- 41 PISO 5PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5746297

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

El 17 DE DICIEMBRE DE 2025, el señor BRAYAN STEVEN OSPINA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo de Diciembre de 2025, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 23 DE DICIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por Ivan duque - guarda, y en tal revisión se detectó que el medidor P1915MMRAL123698AA que pertenece al predio con matricula No 1805969, tenía una lectura acumulada de 195, 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 2025-12 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 **-113125** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 1805969.

<b>Concepto</b>	<b>Período</b>	<b>Causal</b>	<b>Cons. Liq.</b>	<b>Cons. Fact.</b>	<b>Valor Liq.</b>	<b>Valor Fact.</b>	<b>Rebajado</b>
1595	2025-12	414	0	14	0	18106	-18106
2500	2025-12	414	0	14	0	30846	-30846
2501	2025-12	414	0	14	0	40437	-40437
1590	2025-12	414	0	14	0	23736	-23736

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. 12333-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **FLOR MARIA GUTIERREZ BARRERA** 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>12333-52</b>
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	FLOR MARIA GUTIERREZ BARRERA
Matrícula No	1420082
Dirección para Notificación	CR 11 # 36- 60 BAJOSBUENOS AIRES

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5746711

## RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 18 DE DICIEMBRE DE 2025, la señora FLOR MARIA GUTIERREZ BARRERA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los períodos 2025-11,2025-12, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 22 DE DICIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por Oscar Villalba, y en tal revisión se detectó que el medidor P1315MMCEL36377AA que pertenece al predio con matrícula No 1420082, tenía una lectura acumulada de **797 m<sup>3</sup>**, en buen estado de funcionamiento, y medidor con reja como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los períodos **2025-11,2025-12**, 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 **-53410** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 1420082.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2501	2025-11	414	0	6	0	17308	-17308
1090	2025-12	414	0	6	0	-2201	2201
2500	2025-11	414	0	6	0	13320	-13320
1090	2025-11	414	0	6	0	-2198	2198
1095	2025-12	414	0	6	0	-1679	1679
2500	2025-12	414	0	6	0	13220	-13220
1095	2025-11	414	0	6	0	-1692	1692
3007	2025-12	414	0	0	-4	0	-4
67	2025-12	414	0	0	0	-3	3
2501	2025-12	414	0	6	0	17330	-17330

Atentamente,



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

Proyectó: **miramos**

Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12340-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12340-52</b>
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	NOELIA ORTIZ
Matrícula No	316208
Dirección para Notificación	CR 4 # 37- 32CAÑARTE

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5747376

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

El 18 DE DICIEMBRE DE 2025, el señor(a) NOELIA ORTIZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo de Diciembre de 2025, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 20 DE DICIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por NOELIA ORTIZ, y en tal revisión se detectó que el medidor P1915MMRAL115402AA que pertenece al predio con matricula No 316208, tenía una lectura acumulada de 989, 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 de Diciembre de 2025 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 **-98519** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 316208.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1090	2025-12	414	0	13	0	-4769	4769
3007	2025-12	414	0	0	-4	-2	-2
2500	2025-12	414	0	21	0	46268	-46268
1095	2025-12	414	0	13	0	-3638	3638
2501	2025-12	414	0	21	0	60655	-60655

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. 12338-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIEGO MAURICIO CARRILLO PINEDA** 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>12338-52</b>
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	DIEGO MAURICIO CARRILLO PINEDA
Matrícula No	826636
Dirección para Notificación	CR 10 # 33- 70 PS 1EL PORVENIR

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5747231

## RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 18 DE DICIEMBRE DE 2025, el señor DIEGO MAURICIO CARRILLO PINEDA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 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 20 DE DICIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P1415MMRSA45120AA que pertenece al predio con matrícula No 826636, tenía una lectura acumulada de 517 m<sup>3</sup>, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **826636**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Diciembre</b>	517 m <sup>3</sup>	517 m <sup>3</sup>	0 m <sup>3</sup>	12 m <sup>3</sup>	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Noviembre</b>	517 m <sup>3</sup>	517 m <sup>3</sup>	0 m <sup>3</sup>	12 m <sup>3</sup>	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. P1415MMRSA45120AA, el cual registra una lectura acumulada de 517 m<sup>3</sup>.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **noviembre y diciembre de 2025**, el lector reportó en el sistema la novedad de **“REVISAR MEDIDOR”**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **12 m<sup>3</sup>**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los períodos **noviembre y diciembre de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mentionado** al consumo por diferencia de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **826636**, por la Empresa, respecto al periodo de **noviembre y diciembre de 2025, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

*Por último, se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas*

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-122356** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 826636.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2108	2025-11	414	0	0	0	-1	1
3010	2025-11	414	0	0	-3	0	-3
2500	2025-12	414	0	12	0	26439	-26439
67	2025-12	414	0	0	-3	-4	1
2501	2025-12	414	0	12	0	34660	-34660
2501	2025-11	414	0	12	0	34617	-34617
2500	2025-11	414	0	12	0	26640	-26640

Atentamente,



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

Proyectó: amgonzales  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12350-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12350-52</b>
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	CONSUELO GIRALDO BEDOYA
Matrícula No	241489
Dirección para Notificación	CR 9 BIS # 29- 41LA VICTORIA

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5748984

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

El 19 DE DICIEMBRE DE 2025, la señora CONSUELO GIRALDO BEDOYA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los períodos de NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2025, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 23 DE DICIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P2015MMRAL138554AA que pertenece al predio con matrícula No 241489, tenía una lectura acumulada de 184, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los períodos 2025-12,2025-11 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 **-50980** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 241489.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
3010	2025-11	414	0	0	-3	0	-3
2500	2025-12	414	0	5	0	11016	-11016
2501	2025-12	414	0	5	0	14442	-14442
2501	2025-11	414	0	5	0	14424	-14424
67	2025-12	414	0	0	-3	-4	2
2108	2025-12	414	0	0	0	-3	3
2500	2025-11	414	0	5	0	11100	-11100

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. 12360-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12360-52</b>
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	ABELARDO CORREA
Matrícula No	59105
Dirección para Notificación	CR 10 # 9- 32COROCITO

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5749246

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

El 19 DE DICIEMBRE DE 2025, el señor ABELARDO CORREA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2025-12, 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 23 DE DICIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por Abelardo Correa, y en tal revisión se detectó que el medidor P2115MMRAL142556AA que pertenece al predio con matrícula No 59105, tenía una lectura acumulada de 49, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) 2025-12 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 **-17781** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 59105.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2025-12	414	0	4	0	8813	-8813
1090	2025-12	414	0	4	0	-1467	1467
1095	2025-12	414	0	4	0	-1119	1119
2501	2025-12	414	0	4	0	11553	-11553
3010	2025-12	414	0	0	-1	0	-1

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. 12358-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12358-52</b>
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	PEDRO ALONSO VALENCIA GARCIA
Matrícula No	979955
Dirección para Notificación	CR 8 BIS # 31 B- 05 APTO 501SECTOR 1 DE FEBRERO

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

## RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 19 DE DICIEMBRE DE 2025, el señor PEDRO ALONSO VALENCIA GARCIA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2025-10,2025-11, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el , visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P1615MMRSA89152AA que pertenece al predio con matrícula No 979955, tenía una lectura acumulada de 1243 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) 2025-10,2025-11 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **979955**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Diciembre</b>	1243 m3	1243 m3	0 m3	33 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Noviembre</b>	1243 m3	1243 m3	0 m3	33 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. P1615MMRSA89152AA, el cual registra una lectura acumulada de 1243 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **noviembre y diciembre de 2025**, el lector reportó en el sistema la novedad de **"REVISAR MEDIDOR"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **33 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los períodos **noviembre y diciembre de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mentionado** al consumo por diferencia de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **979955**, por la Empresa, respecto al periodo de **noviembre y diciembre de 2025, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-336475** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 979955.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2501	2025-12	414	0	33	0	95315	-95315
3010	2025-11	414	0	0	-3	0	-3
2108	2025-12	414	0	0	0	-5	5
2500	2025-11	414	0	33	0	73259	-73259
2500	2025-12	414	0	33	0	72707	-72707
2501	2025-11	414	0	33	0	95196	-95196

Atentamente,



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

Proyectó: **amgonzales**  
Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12071-52 de 22 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12071-52</b>
Fecha Resolución	22 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	JULIAN LOPEZ RAMIREZ
Matrícula No	58420
Dirección para Notificación	CR 10 A # 7 E- 32KENNEDY

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

PEREIRA, 22 DE DICIEMBRE DE 2025

Señor (a):

# JULIAN LOPEZ RAMIREZ

**CR 10 A # 7 E- 32 - KENNEDY**

**Teléfono:** 3148532524

PEREIRA

**Radicación:** No. 12071 Radicado el 18 DE DICIEMBRE DE 2025

Matrícula: 58420

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

## FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICIÓN: USUARIO SOLICITA INFORMACIÓN DE FORMA DETALLADA DE LOS COSTOS DEL TRABAJO REALIZADO EN LA ACOMETIDA DEL PREDIO.

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

En atención a la petición radicada el 18 DE DICIEMBRE DE 2025, mediante la cual solicitó información del cobro por instalación domiciliaria, este Departamento se permite comunicar, de acuerdo a su solicitud se observa que el concepto facturado reclamado se debe a los cobros generados a la matrícula **Nº 58420**, correspondientes a **INSTALACIÓN DOMICILIARIA POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO POR DAÑO EN LA CONEXIÓN** cobro ejecutado con el cumplido Nro. **394663456** y N. **394663455** se evidencian como acuerdos de pago, con un valor total de **\$ 434.197,11 pesos**, diferido a 24 cuotas de las cuales se han facturado desde el periodo de diciembre de 2025, por un valor cada una de \$16.669,06 más IVA facturado a una sola cuota por ser un impuesto de orden nacional por valor \$69.325.

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

De igual forma, se adjunta la OT N. 5642427, con que se atendió el daño en la conexión

realizando el mantenimiento correctivo en el predio así:

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) JULIAN LOPEZ RAMIREZ, identificado con C.C. No 10138055 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto.

administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) JULIAN LOPEZ RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación: CR 10 A # 7 E- 32 - KENNEDY haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 22 DE DICIEMBRE DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 2386-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **GLORIA PATRICIA MARTINEZ GUTIERREZ** 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>2386-52</b>
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>ACCEDE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	GLORIA PATRICIA MARTINEZ GUTIERREZ
Matrícula No	836296
Dirección para Notificación	CR 6 # 22- 57 CONS 202LAGO URIBE

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5746275  
Pereira, 23 DE DICIEMBRE DE 2025

Señor (a):  
GLORIA PATRICIA MARTINEZ GUTIERREZ  
CR 6 # 22- 57 CONS 202  
Teléfono: 3163770749

Radicación: 2386 del 11 DE DICIEMBRE DE 2025  
Matrícula: 836296  
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

**FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA:** USUARIO INCONFORME CON LA SUSPENSION DE SU SERVICIO YA QUE REALIZO EL PAGO DESDE EL MES DE OCTUBRE Y A LA FECHA AUN NO SE LE HA REALIZADO RECONEXION

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

En atención a la queja relacionada con la matrícula No. 836296, la Subgerencia Comercial – Departamento de Servicio al Cliente de Aguas y Aguas de Pereira, una vez realizada la verificación correspondiente con el área encargada, se permite informar lo siguiente:

De acuerdo con la información registrada en el sistema y el reporte emitido por el área operativa, se confirma que el servicio fue reconnected el día 12, quedando restablecido de manera normal. Dicha gestión se encuentra debidamente soportada con la evidencia registrada en el sistema, la cual se adjunta para su conocimiento.

No obstante lo anterior, ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y por las molestias que esta situación haya podido generar, reiterando nuestro compromiso con la mejora continua en la prestación del servicio y en la atención oportuna a nuestros usuarios.

Se adjunta reporte de reconexión

**I. INFORMACION GENERAL**

Visita No : 5728839  
Fecha De Atencion : 12/12/2025 08:19:29  
Matricula : 836296  
Direccion : CR 6 # 22- 57 CONS 202  
Medidor : P1515MMRSA65904AA  
Lectura Actual : 13

SEÑOR (A) SUSCRITOR (A) Y/O USUARIO (A), EN VISTA DE QUE AL MOMENTO DE EFECTUAR LA PRESENTE RECONEXION DEL SERVICIO EL PREDIO OBJETO DE LA MEDIDA SE ENCONTRABA DESOCUPADO Y/O SOLO; SE LE HACE SABER QUE

**DATOS VISITA.**

Observacion Terreno : RECONEXION EJECUTADA  
La Llave de Paso Quedo Cerrada? : NO

**DIAGNOSTICO DE LA VISITA**

Este servicio restablecido  
Deseamos brindar cada dia un mejor servicio. Cualquier anomalia presentada por este servicio de corte. Por favor comunicarse a los telefonos 3151358



Firma Funcionario : CONTRATISTA WORLDTEK 6 9001512876

Finalmente, reiteramos nuestro compromiso con la calidad, la transparencia y la mejora continua en la prestación de nuestros servicios. Así mismo, le recordamos que una de nuestras prioridades institucionales es mantener una comunicación formal, permanente, assertiva y efectiva con nuestros usuarios, con el propósito de garantizar su satisfacción y confianza, pilares fundamentales de Aguas y Aguas de Pereira.

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

Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) GLORIA PATRICIA MARTINEZ GUTIERREZ identificado con C.C. No. 42124992 por concepto de QUEJAS ADMINISTRATIVAS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) GLORIA PATRICIA MARTINEZ GUTIERREZ enviando citación a Dirección de Notificación: CR 6 # 22- 57 CONS 202 haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Atentamente,



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

Proyectó: **puatcliente2560**

Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, profirió la Resolución No. 23219-52 de 22 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANIBAL MOSQUERA LARA** 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>23219-52</b>
Fecha Resolución Recurso	22 DE DICIEMBRE DE 2025
RECLAMO	274985 de 24 DE NOVIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANIBAL MOSQUERA LARA
Identificación del Peticionario	11791076
Matrícula No.	629253
Dirección para Notificación	CR 13 # 2 E- 04 BLQ 6 APTO 402 POPULAR MODELO

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. 23219-52

DE: 22 DE DICIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23219 DE 1 DE DICIEMBRE DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 274985 DE 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

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

### CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) ANIBAL MOSQUERA LARA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 11791076 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 274985-52 de 24 DE NOVIEMBRE DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 629253 Ciclo 1, ubicada en la dirección CR 13 # 2 E- 04 BLQ 6 APTO 402 , Barrio POPULAR MODELO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-11.

Que el recurrente por escrito presentado el día 1 DE DICIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el consumo facturado en noviembre de 2025, no justifica el cobro, porque el apto se encuentra desocupado, solicita revisar, el nuevo medidor no arroja diferencia, al respecto este Departamento se permite precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 15 de ENERO de 2024 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 H21VA236570 en buen estado registraba una lectura acumulada de 208 m3, se revisaron las instalaciones internas y la acometida y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas.

### MODELO DOS

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 practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, misma que se llevó a cabo por personal del Departamento de Servicio al Cliente el el 24 DE NOVIEMBRE DE 2025 y se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor recién Cambiado N° H25VA506922 el cual registra una lectura acumulada de 000 m3. **no fue posible revisar las instalaciones internas porque el inmueble se encuentra solo y el reclamante no contestó la llamada para concertar la revisión,** acometida y medidor en buen estado.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en los períodos de **OCTUBRE Y NOVIMBRE de 2025**, facturó 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.*" sin embargo se observa que el consumo efectivamente se incrementó y que en el momento de la revisión con ocasión de la reclamación inicial, no se cumplió el procedimiento establecido en la Circular externa de la SSPD 006 de 2007, la cual consagra:

(...)

## **2.6 Visitas de instalación o revisión de medidores y acometidas y Actas de visita**

*Toda visita de instalación, revisión o modificación de las acometidas y de equipos de medida, por el prestador deberá:*

- *Ser efectuada por un empleado o contratista del prestador, quien se identificará mediante carné suscrito por el funcionario facultado por el prestador, en el que se precise un número de teléfono del prestador para que el suscriptor o usuario pueda verificar la información.*
- *Dejar registrado lo sucedido durante la visita en un Acta de Instalación o Acta de Revisión del Medidor, según el caso, en el que se haga constar el estado del medidor, sus características, el estado de los sellos de seguridad, el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición o que se dejen conectados para determinar el consumo que se realiza.*

*El acta elaborada por el prestador deberá suscribirse por quien realiza la instalación y el usuario, suscriptor o su representante, o por quien atienda la diligencia siempre que sea mayor de edad.*

*El acta deberá contener como mínimo los siguientes datos:*

- *Fecha de la visita, hora de inicio y finalización de la diligencia,*
- *Características generales de la conexión y de los equipos de medida,*
- *Cantidad y serie de los sellos de seguridad instalados,*
- *Diámetro de la acometida para la conexión de acuerdo al uso del inmueble,*
- *Lectura inicial del registrador del medidor. Cuando la diligencia implique el retiro del medidor o la reinstalación, se debe señalar cual es la lectura al momento del retiro o de la reinstalación respectivamente,*
- *Datos sobre la propiedad de la conexión y el equipo de medida,*
- *Número de Serie del Certificado de Calibración del medidor precisando el nombre del laboratorio que lo expidió y el número de resolución de acreditación expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio,*
- *Nomenclatura del inmueble,*

- *Nombre y cédula de quien realiza la visita y de quien la atiende,*
- *Observaciones sobre el estado del equipo de medida,*
- *Un espacio para las observaciones de quien atienda la visita.*

*El prestador deberá permitir que los comentarios y observaciones del usuario o suscriptor queden debidamente consignados y hagan parte del expediente.*

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, este Departamento encuentra procedente reliquidar el consumo de los períodos reclamados (octubre y octubre ), únicamente debe asumir el costo de los cargos fijos, por la disponibilidad del servicio.

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.

Mientras el apartamento se encuentre desocupado, se le recomienda mantener la llave de paso cerrada, porque los inmuebles solos, también generan consumos, por escapes de agua en el interior, y por no estar alguien pendiente, incrementan el consumo mientras corrigen la fuga.

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, y en noviembre si avanzó los 3 m<sup>3</sup> porque el anterior medidor avanzó de **1088 m<sup>3</sup> a 1091 m<sup>3</sup>**.

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."*

**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."*

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-56624** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	421	0	4	0	11553	-11553
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-11	421	0	3	0	3909	-3909
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	421	0	4	0	8813	-8813
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-12	421	0	0	0	-4	4
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-12	421	0	4	0	6782	-6782
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	421	0	3	0	6660	-6660
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	421	0	0	-2	0	-2
	2025-11	421	0	0	-1	0	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	421	0	3	0	8654	-8654
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-12	421	0	4	0	5173	-5173
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-11	421	0	3	0	5080	-5080

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 ANIBAL MOSQUERA LARA en contra de la Resolución No. 274985-52 de 24 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. 629253 la suma de **-56624**. 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) ANIBAL MOSQUERA LARA , 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 22 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. 23223-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JESUS MARIA CORRALES** 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>23223-52</b>
Fecha Resolución Recurso	23 DE DICIEMBRE DE 2025
RECLAMO	274228 de 23 DE OCTUBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>RECHAZA</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	JESUS MARIA CORRALES
Identificación del Peticionario	10109211
Matrícula No.	1515154
Dirección para Notificación	CL 20 # 5- 23 A.COMUN PLAZA DE BOLIVAR

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. 23223-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2025

**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23223 DE 3 DE DICIEMBRE DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 274228 DE 17 DE OCTUBRE DE 2025**

EL JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y REGLAMENTARIAS, ESPECIALMENTE LAS CONFERIDAS POR LA RESOLUCIÓN No 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

### CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) JESUS MARIA CORRALES, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10109211 interpuso por fuera de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 274228-52 de 23 DE OCTUBRE 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. 1515154 Ciclo 2, ubicada en la dirección CL 20 # 5- 23 A.COMUN , Barrio PLAZA DE BOLIVAR, clase de uso: Comercial en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-10.

Que el recurrente por escrito presentado el día 3 DE DICIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el consumo facturado en octubre de 2025 registrado en el nuevo medidor, para el área común del inmueble y un restaurante, al respecto me permito precisar lo siguiente:

### HECHOS QUE ANTECEDEN LA PRESENTE ACTUACIÓN:

1. Que adelantado el trámite de rigor, la práctica y análisis de pruebas, el Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P resolvió en primera instancia la reclamación mediante Resolución No. 274228-52 de 23 DE OCTUBRE DE 2025, por el cual se declaró NO PROCEDENTE, lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el medidor anterior se encontraba frenado, y la Empresa estaba facturando un consumo inferior al utilizado en el inmueble, con matrícula 1515154, y en el mes de septiembre de 2025, se efectuó la reposición del medidor, y a partir del periodo de octubre de 2025, se le está liquidando el consumo de acuerdo al registro fehaciente del medidor H25VA358032, instalado el 02/09/2025, Igualmente se le informa que debe cambiar los accesorios del tanque del sanitario de área común, el cual presenta fuga visible por escape en el aguastop del sanitario, y este tipo de fugas son responsabilidad exclusiva del usuario. (visita técnica realizada el 10/12/2025)
2. Que este Departamento generó y envió Citación a la dirección suministrada por el reclamante, y fue recibida el día 24 de octubre de 2025, para que se presentara a la notificación personal de la decisión N° 274228-52 de 23 DE OCTUBRE DE 2025, y ante la no comparecencia se procedió a notificar por AVISO, el cual se envió nuevamente a la

dirección indicada por el usuario el día **4 de noviembre de 2025**, y tambien se publicó en la pagina web de la Empresa, quedando surtida la notificación el dia **5 de noviembre de 2025**, (fecha en la cual se recibió el aviso en el inmueble y quedó surtida la notificación) se realizó en dos sitios, 1. a la dirección suministrada por el usuario, 2. En la página Web de la Empresa.(www.aguasyaguas.com.) quedando surtida la notificación al día siguiente hábil, **es decir el 05/11/2025**, y quedó en firme la decisión por no haber presentado los recursos de Ley ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P y subsidiariamente el Recurso de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días siguientes, dando aplicación así, de los artículos 69 y 74 de CPACA. Ley 1437 de 2011, **termino que venció el día 12 de noviembre de 2025**.

aguasyaguas.com.co/images/notificaciones/2025/11/AVISOS\_04-11-2025.pdf

68 / 85 | 67% | - + | ☰ | 🔍 | ⌂ | ⌂

AVISOS\_04-11-2025.pdf

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

El (a) 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**, prolió la Resolución No. 274228-52 de 23 DE OCTUBRE DE 2025.

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

Resolución No	274228-52
Fecha Resolución	23 DE OCTUBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE NOVIEMBRE DE 2025
Fecha de Deslización	5 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre del Peticonario	JESUS MARIA CORRALES
Matricula No	1515154
Dirección para Notificación	CL 20 # 5-23 A. COMUNPLAZA DE BOLIVAR.

**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 página web de la Empresa.

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

**Plazo para interponer los recursos:** Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se 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 su caso el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

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

Generó: MYBEDOYA

3. La mencionada decisión se notificó al reclamante por **aviso**, en los términos de los

artículos 67 y 68 Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011 y en la misma se le hizo saber a la parte interesada, el derecho que le asiste a agotar la vía administrativa, mediante la interposición de los Recursos 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 subsidiariamente el Recurso de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, siempre que se dé cumplimiento a lo establecido en el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994, **en cuanto que para recurrir el suscriptor o usuario cuentaw con 5 días a partir de la notificación, para interponer los recursos de reposición y en subsidio el de apelación ante la SSPD, tiempo que se cumplia el 12 de noviembre de 2025.**

4. Que la decisión 274228-52 de 23 DE OCTUBRE DE 2025 quedó en firme por no haberse presentado los recursos de Ley, ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P y subsidiariamente el Recurso de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días siguientes, dando aplicación así, de los artículos 69 y 74 de CPACA. Ley 1437 de 2011.

**Artículo 69. Notificación por aviso.** *Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.*

**Artículo 74. Recursos contra los actos administrativos.** *Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:*

1. *El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque*
2. *El de apelación, para ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito.*
3. *El de queja, cuando se rechace el de apelación.*

*El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso.*

*De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.*

*Recibido el escrito, el superior ordenará inmediatamente la remisión del expediente, y decidirá lo que sea del caso.*

5. Que vencido el tiempo para interponer los recursos de Ley, **impugnó la antedicha decisión, presentando escrito el día 12 de diciembre de 2025**, donde manifiesta que presenta Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación, contra la decisión inicial.

6. Se revisaron los archivos del Departamento de Servicio al Cliente y se pudo verificar que la decisión en mención no fue recurrida oportunamente, **el término venció el 12 de noviembre de 2025**, en consecuencia el acto quedó debidamente ejecutoriado por lo que sus efectos legales son de aplicación inmediata y definitiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 87 C.P.A.C.A.

Así las cosas, la viabilidad del recurso que se revisa por fuera de los términos, **habiéndose presentado el día 12 de diciembre de 2025**, ante la oficina de Servicio al Cliente, conforme a los artículos 77 y 78 del C.P.A.C.A, que se transcribe a continuación.

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

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

presentarse por medios electrónicos.

*Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:*

1. *Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.*
2. *Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad*

**Artículo 78. Rechazo del recurso.** Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1 y 2 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.”

En mérito de lo expuesto 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. E.S.P. ..

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** Rechazar el escrito de Recursos impetrado por el (la) señor (a) JESUS MARIA CORRALES, identificado con C.C. No. 10109211, por no reunir el escrito los requisitos legales para su estudio, en su defecto este despacho se abstiene de efectuar pronunciamiento de fondo sobre los hechos y pretensiones.

**ARTICULO SEGUNDO:** Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al (la) señor(a) JESUS MARIA CORRALES, 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 TERCERO:** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a JESUS MARIA CORRALES, la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado a la matricula 1515154, a partir de la fecha de notificación de la presente resolución.

**ARTÍCULO CUARTO:** Contra la presente decisión procederá el Recurso de Queja, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco días siguientes a la fecha de notificación de la misma, el cual deberá ser interpuesto directamente por el interesado ante la entidad referida, la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Medellín, Avenida 33 No 74 B 253.

**NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 23 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**



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 1515154  
Radicado visita : 5723139  
Fecha Atención : 10/12/2025 10:51:39  
Nombre Propietario : CONSUELO CORRALES FLOREZ  
Dirección : CL 20 # 5- 23 A.COMUN  
Barrio : PLAZA DE BOLIVAR  
Número medidor : H25VA358032  
Diametro medidor : 1/2 PULGADA  
Tipo desviación : ALTO OFICINA  
Ido - Ruta - Consecutivo : 2 - 2 - 90950  
Clase de uso : COMERCIAL  
Promedio lectura : 16  
Lectura actual : 96  
Consumo actual : 28  
Edad : 1

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : COMERCIAL  
Lectura del predio : 97  
No. Habitantes : 3

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Observaciones : Ingreso al predio, se revisan instalaciones sanitarias y se encuentra fuga en un sanitario por agua stop

Usuario : Jesus corrales  
Cedula : 10109211

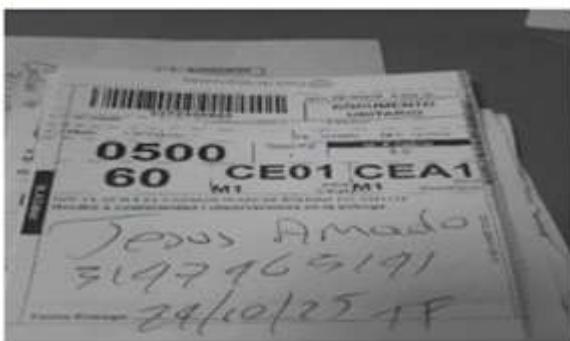
Firma Usuario atendio :

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 22 90015128722

Copia de las guias del correo certificado, de la citación y del aviso

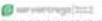
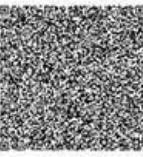
 <b>2272355984</b> <b>PEREIRA</b> <b>RISARALDA</b> <b>F.P.:</b> <b>CRE</b> <b>Peso:</b> <b>Peso</b> <b>REMITENTE:</b> <b>EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.</b> <b>PEREIRA - RISARALDA</b> <b>TNU 3117765925</b>		 <b>2272355984</b> <b>DOCUMENTO</b> <b>UNITARIO</b> <b>No. Remisión:</b> <b>Guía Remisión Sobreporte</b> <b>B. Seguridad:</b> <b>PESO:</b> <b>1.00 Kg</b> <b>VOL:</b> <b>—</b> <b>T.E:</b> <b>NORMAL</b> <b>M.T:</b> <b>Terrestre</b> <b>0500</b> <b>Total PZ:</b> <b>Vr. A Cobrar</b> <b>60</b> <b>1</b> <b>\$ 0</b> <b>CE01</b> <b>CEA1</b> <b>M1</b> <b>Zona Carga M1</b> <b>Zona Documento</b> <b>DIR: CL 20 N 5 23 A COMUN PLAZA DE BOLMAR TEL 3341714</b> <b>Recibo a conformidad / observaciones en la entrega</b> <b>Wr. A Cobrar</b> <b>\$ 0</b> <b>Fecha Entrega: _____/_____/_____</b>	
--	--	--	--

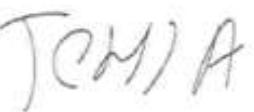
 <b>SERVIENTREGA S.A. NIT. 880.512.330-3 Principal</b> <b>Bogotá D.C., Colombia Av Calle 6 No 34<sup>o</sup> - 11.</b>		<b>Fecha Impresión:</b> 24/10/2025 09:44 <b>Fecha Admisión:</b> 24/10/2025 09:44 <b>Fecha Prog. Entrega:</b> 24/10/2025	 <b>GUÍA No. 2272355984</b>
<b>DATOS DEL REMITENTE</b> <b>Nombre:</b> EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. <b>D.I./NIT:</b> 880002020 <b>Origen:</b> PEREIRA - RISARALDA-COLOMBIA <b>Dirección:</b> KM 10 17 55 P5 5 ED TORRE CENTRAL <b>Cod. Postal:</b> 660002136 <b>Teléfono:</b> *****85925 <b>E-mail:</b> *****oyad@aguasyaguas.com.co		<b>DATOS DEL ENVIO</b> <b>Producto:</b> DOCUMENTO UNITARIO <b>No. Remisión:</b> <b>No. Sobreporte:</b> <b>Cam Pers1:</b> <b>Cam Pers2:</b> <b>Peso Físico Kg:</b> <b>Peso volumétrico:</b> <b>Tiempo de entrega:</b> Normal	<b>B. Seguridad:</b> 0 <b>Cam Pers1:</b> <b>Cam Pers2:</b> <b>Volumen Cm<sup>3</sup>:</b> 0/0 <b>Total de piezas:</b> 1 <b>Medio de Terrestre:</b> <b>transporte:</b> <b>Valor Declarado COP:</b> 50000 <b>Forma de pago:</b> CRE <b>Dice contener:</b> DOCUMENTOS
<b>DATOS DEL DESTINATARIO</b> <b>Nombre:</b> JESUS MARIA CORRALES <b>Destino:</b> PEREIRA-Risaralda-COLOMBIA <b>Dirección:</b> CL 20 N 5 23 A Comun Plaza De Bolivar Tel 3341714 <b>Cod. Postal:</b> 660002136 <b>Teléfono:</b> *****34 <b>E-mail:</b> *****		<b>Guía No. 2272355984</b> <b>Recibido a conformidad:</b>  <b>Fecha:</b> 23/10/2025 10:54	
<p>El usuario/usuario consiente que tiene conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web de servientrega S.A. www.servientrega.com y en los términos y condiciones en los términos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuya contenido clausula: acepto enteramente con la suscripción de este documento. Asimismo, declaro conocer mis datos de privacidad y aceptar la política de protección de datos personales los cuales se encuentran en el sitio web. Ante la presentación de problemas, quejas o reclamos remítase al portal web www.servientrega.com o la línea de atención al cliente (01770000).</p>			



INTENTOS DE ENTREGA		
FECHA	CAUSA DE DEVOLUCIÓN	NOTIFICACIÓN

DEVOLUCIÓN AL REMITENTE

 <b>2272356256</b> <b>PEREIRA</b> <b>RISARALDA</b> <b>F.P.</b> <b>CRE</b>		 <b>2272356256</b> <b>DOCUMENTO</b> <b>UNITARIO</b>
<small>Post</small> <small>Post</small> <b>REMITENTE:</b> <b>EMPRESA DE ACUEDUCTO Y</b> <b>ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.</b> <b>PEREIRA - RISARALDA</b> <b>TEL: 3117785925</b>		<small>FECHA: 04/11/2025 9:15a.m.</small> <small>Nº. Partido</small> <small>Fecha Retorno Sobreporte</small> <small>A. Requerido</small> <b>PESO: 1.00 Kg VOL: -</b> <b>T.D: NORMAL</b> <b>M.T: Terrestre</b> <b>0500</b> <b>Total PZ</b> <b>Vr. A Cobrar</b> <b>60</b> <b>1</b> <b>\$ 0</b> <b>CE01</b> <b>Zona</b> <b>Carga</b> <b>M1</b> <b>Documentos</b> <b>CEA1</b> <b>Zona</b> <b>M1</b>
		<small>DIR: CL 20 N 5 23 A COMUN PLAZA DE BOLIVAR TEL 3341714</small> <small>Recibo a conformidad / observaciones en la entrega</small>
<small>Fecha Entrada: / /</small>		

 <b>SEVICIO ENTREGA S.A. NIT: 8865322306-3 Principal</b> <b>Brigada D.C., Colombia Av Calle 6 No 34P-22.</b>		<b>Fecha Impresión: 04/11/2025 09:15</b> <b>Fecha Admisión: 04/11/2025 09:15</b> <b>Fecha Prog. Entrega: 04/11/2025</b>	 <b>GUÍA No. 2272356256</b>
<b>DATOS DEL REMITENTE</b> <b>Nombre:</b> EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. <b>D.N.I/RIF:</b> 8865322306 <b>Origen:</b> PEREIRA - RISARALDA - COLOMBIA <b>Dirección:</b> KP 10 1755 P.S. 5 ED TORRE CENTRAL <b>Cod. Postal:</b> 000003184 <b>Teléfono:</b> 3117785925 <b>E-mail:</b> <a href="mailto:3117785925@servientrega.com.co">3117785925@servientrega.com.co</a>		<b>DATOS DEL ENVIO</b> <b>Producto/DOCUMENTO UNITARIO</b> <b>No. Remisión:</b> <b>No. Subremisión:</b> <b>Cam. Previ:</b> <b>Peso Físico Kg:</b> <b>Peso volumétrico:</b> <b>Tiempo de entrega:</b> Normal	<b>B. Seguridad:</b> <b>Cam. Previ:</b> <b>Cam. Posit.</b> <b>Volúmen:</b> Cmo 0.00/0.00 <b>Total de piezas:</b> <b>Medio de Transporte:</b> <b>Transporte:</b> <b>Valor Declarado COP.50</b> <b>Tarifa de pago:</b> CPE <b>Blíx. contenido:</b> DOCUMENTOS
<b>DATOS DEL DESTINATARIO</b> <b>Nombre:</b> JESUS MARIA CORRALES <b>Destino:</b> PEREIRA - RISARALDA - COLOMBIA <b>Dirección:</b> CL 20 N 5 23 A Comun Plaza De Bolivar TEL 3341714 <b>Cod. Postal:</b> 000003184 <b>Teléfono:</b> 3117785925 <b>E-mail:</b> <a href="mailto:3117785925@servientrega.com.co">3117785925@servientrega.com.co</a>		<b>Resito a conformidad:</b> 	<b>Fecha:</b> 05/11/2025 13:26 <small>Nota: El destinatario declara que ha comprobado que la entrega fue realizada cumpliendo con lo establecido en la legislación sobre el servicio de entrega de correo y en las normas establecidas en los contratos de servicios, que regula el servicio establecido entre las partes, cuya contenido clásico y/o específico no se suscita en el acuerdo de este documento. Asimismo, declara que ha sido informado sobre la existencia de privacidad y avenida la noticia de la protección de datos personales en su contra se encuentra en el sitio web: <a href="http://www.servientrega.com.co">www.servientrega.com.co</a> con la clave de acceso 3117785925.</small>
		<b>Quién recibió:</b> JESUS MARIA CORRALES <b>Identificador:</b> 314061141	<small>Nota: El destinatario declara que ha comprobado que la entrega fue realizada cumpliendo con lo establecido en la legislación sobre el servicio de entrega de correo y en las normas establecidas en los contratos de servicios, que regula el servicio establecido entre las partes, cuya contenido clásico y/o específico no se suscita en el acuerdo de este documento. Asimismo, declara que ha sido informado sobre la existencia de privacidad y avenida la noticia de la protección de datos personales en su contra se encuentra en el sitio web: <a href="http://www.servientrega.com.co">www.servientrega.com.co</a> con la clave de acceso 3117785925.</small>



INTENTOS DE ENTREGA		
FECHA	CAJA/AL REVOLUCION	NOTIFICACION

DEVOLUCIÓN AL REMITENTE

DC-2-G-SM-1-2019

**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. 23232-52 de 22 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Recurso No</b>	<b>23232-52</b>
Fecha Resolución Recurso	22 DE DICIEMBRE DE 2025
RECLAMO	275081 de 3 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	GLORIA PATRICIA MEJIA
Identificación del Peticionario	42102547
Matrícula No.	687020
Dirección para Notificación	CR 6 # 32- 35 APTO 3 B SECTOR 1 DE FEBRERO

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. 23232-52

DE: 22 DE DICIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23232 DE 9 DE DICIEMBRE DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 275081 DE 26 DE NOVIEMBRE DE 2025

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

### CONSIDERANDO:

Que la señora GLORIA PATRICIA MEJIA, identificada con cédula de ciudadanía No. 42102547 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 275081-52 de 3 DE DICIEMBRE DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 687020 Ciclo 4, ubicada en la dirección CR 6 # 32- 35 APTO 3 B , Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO en el periodo facturado 2025-11.

Que el recurrente por escrito presentado el día 09 DE DICIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: USUARIA REQUIERE REVISION EN EL PREDIO, ALTO CONSUMO EN EL PERIODO DE NOVIEMBRE, SOLO HABITA UNA PERSONA, DAÑOS NO TIENE, al respecto me permito precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación de la Resolución 275081-52, en la cual se le informó lo siguiente:

*En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día 02 de Diciembre de 2025, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO "Se llama la usuaria en varias ocasiones queda el registro de llamadas, no responde, se visita el predio se observa que el medidor es difícil de leer está dentro de un Cárcamo con escombros a los lados, nadie atiende la visita. Equipo de medida 1115MMCCA20103AA lectura actual 1392 m3". En el predio no fue posible revisar las instalaciones hidráulicas, se desvirtúa error del lector.*

*Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar el 100% la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas completa, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que, en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe contar con la disposición de tiempo necesario para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble. Se le recomienda revisar las instalaciones hidráulicas del predio como lo son llaves terminales, unidades sanitarias con el fin de descartar una fuga externa.*

*Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo de Noviembre de 2025, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario." En el periodo de Noviembre el medidor avanzó de 1367 m3 a 1381*

m3 arrojando una diferencia de 14 m3, los cuales se facturaron en su totalidad.

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

*De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. 687020 por la Empresa, respecto al período de **Noviembre de 2025, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.*

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 02 de Diciembre de 2025 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 1392 m3, predio solo, no se pudo revisar.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de NOVIEMBRE DE 2025, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 14 m3.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de NOVIEMBRE DE 2025, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 6 m3.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **NOVIEMBRE de 2025 a 6 m3, revocándose así la decisión inicial**, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCA la decisión inicial y se concedió lo pedido.

Se le informa a la usuaria que la Empresa no realizará más reliquidaciones por el consumo facturado, por muchos periodos el medidor no se podía leer porque la caja de protección del medidor permanecía llena de basura y escombros imposibilitando la lectura, el lector lleva dos períodos consecutivos tomando la lectura en donde se evidencia que el consumo promedio actual del predio es de 14 m3, por lo tanto, la Empresa no realizará más reliquidación, es responsabilidad del usuario mantener la caja del medidor en óptimas condiciones, libre de basura y escombros.



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 **-40839** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	470	0	0	-1	0	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	470	6	14	17308	40386	-23078
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	470	6	14	13320	31080	-17760

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

*Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o*

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

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

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

*Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.*

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

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

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por GLORIA PATRICIA MEJIA en contra de la Resolución No. 275081-52 de 3 DE DICIEMBRE DE 2025, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO:** **CREDITO** a la Matrícula No. 687020 la suma de **-40839**. 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 GLORIA PATRICIA MEJIA, haciéndose entrega de una copia del acto administrativo. En caso de que no sea posible la notificación personal de esta resolución, se procederá a la notificación por aviso, conforme del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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

**NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 22 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. 23243-52 de 22 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CRISTIAN CAMILO LOPEZ BOTERO** 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>23243-52</b>
Fecha Resolución Recurso	22 DE DICIEMBRE DE 2025
RECLAMO	274790 de 1 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	CRISTIAN CAMILO LOPEZ BOTERO
Identificación del Peticionario	1088280785
Matrícula No.	476655
Dirección para Notificación	CL 69 # 26- 43 CUBA

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. 23243-52

DE: 22 DE DICIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23243 DE 11 DE DICIEMBRE DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 274790 DE 10 DE NOVIEMBRE DE 2025

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

### CONSIDERANDO:

Que el señor CRISTIAN CAMILO LOPEZ BOTERO, identificado con cédula de ciudadanía No. 1088280785 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 274790-52 de 1 DE DICIEMBRE DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula No. 476655 Ciclo 13, ubicada en la dirección CL 69 # 26- 43 , Barrio CUBA en los periodos facturados 2025-10, 2025-11.

Que el recurrente por escrito presentado el día 11 DE DICIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando USUARIO INCONFORME CON EL COBRO DE INSTALACION DOMICILIARIA YA QUE NUNCA LE AVISARON QUE TENIA QUE HACER UN ARREGLO EN LA ACOMETIDA, LE DIJERON QUE LE IBAN A CAMBIAR EL MEDIDOR NADA MAS, EL DIA 3 DE OCTUBRE ME DIJERON QUE IBAN HACER LA INSTALACION DEL MEDIDOR YA QU HABIA CUMPLIDO SU CICLO EL CUAL COSTABA APROXIMADAMENTE 320 MIL PESOS AL CUAL YO CONTESTGE QUE NO HABIA PROBLEMA SIEMPRE Y CUANDO ME PUSIERAN ESE VALOR A 1 CUOTA Y AHORA RESULTA QUE ME ESTAN COBRANDO UNA REPACION QUE HABIA EN LA CALLE Y UNA SUPUESTA LLAVE DE PASO QUE CAMBIARON LA CUAL NO HE CONFIRMADO ESTO ME LO DIJERON EN LA LINEA DE AGUAS Y AGUAS. SOLICITO REVISION Y REELIQUIDACION DEL ARREGLO Y SI CAMBIARON LA LLAVE DE PASO Y MEDIDOR NO TENGO PROBLEMA PARA EL PAGO, PERO EL ARREGO NO PORQUE EN NINGUN MOMENTO FUE AVISADO Y NOTIFICADO DE ESTE ARREGLO Y COBRO

Considerando la respuesta que dieron en dicha resolución solicito se revoque dicha decisión y se eliminan dichos cobros, ya que como ya había mencionado en el reclamo inicial nunca fui notificado ni informado por ningún medio de la supuesta reparación, y peor aún jamás me informaron que debía asumir los gastos dicha reparación y mucho menos me indicaron el costo, digo que supuesta por que la orden que trabajo 5508197 que se adjuntó en la respuesta de esta resolución NO corresponden a la Matricula de mi dirección, tampoco el Nombre de Usuario que hay en la factura y mucho menos al número del medidor que había en la factura para ese momento, todos estos datos están errados en la orden de trabajo adjuntada y no corresponden a los datos reales de la matricula.

## 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:

Se efectuó análisis de la orden de trabajo 5508197 del 19 de Agosto de 2025 ejecutada por personal del Departamento de Operaciones y al verificar la orden, se concluyó que efectivamente se efectuó una reparación en la acometida el predio, y la orden presenta inconsistencias, falencias que al efectuar el análisis del documento vicia el procedimiento del cobro por Instalación Domiciliaria de Acueducto, por lo cual, este Departamento, encuentra procedente **ACCEDER** a la pretensión del usuario, por constituir un cobro inoportuno por parte de la Empresa, el cobro realizado mediante los cumplidos N° **394344820** y **394344819**, por lo cual, se solicita al Departamento de Cartera y Facturación, anular el saldo del cumplido N° **391429900**, mediante solicitud N° **5752443** y se reintegra el valor de dos cuotas más el IVA liquidado por este concepto por valor de **\$135.443.039**.

En consecuencia, se **REVOCA la decisión inicial**. Quedando resuelto el recurso de reposición, y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se **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 **COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA..**

Que por lo anterior, este despacho considera que la actuación de la empresa, enmarca dentro del régimen legal que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, al haber tratado 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 **-135443** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
INST.DOM ACUEDUCTO	2025-11	462	0	0	0	135443	-135443

Lo anterior con fundamento legal en:

### 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** **estarán 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” (subrayado es nuestro)*

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 CRISTIAN CAMILO LOPEZ BOTERO en contra de la Resolución No. 274790-52 de 1 DE DICIEMBRE DE 2025, y **REVOCAR** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO:** **CREDITO** a la Matrícula No. 476655 la suma de **-135443**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

**ARTICULO TERCERO:** Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al señor CRISTIAN CAMILO LOPEZ BOTERO , 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 22 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. 23244-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALEJANDRA HENAO** 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>23244-52</b>
Fecha Resolución Recurso	23 DE DICIEMBRE DE 2025
RECLAMO	275115 de 4 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	ALEJANDRA HENAO
Identificación del Peticionario	1088320038
Matrícula No.	1926419
Dirección para Notificación	CR 43 B # 86 B- 05 BLQ 5 APTO 502 SAN JOAQUIN

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

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

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

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

Generó: FMARIN

**Resolución No. 23244-52**

**DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2025**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23244 DE 12 DE DICIEMBRE DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 275115 DE 27 DE NOVIEMBRE DE 2025**

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

**CONSIDERANDO:**

Que el (la) señor(a) ALEJANDRA HENAO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1088320038 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 275115-52 de 4 DE DICIEMBRE DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1926419 Ciclo 9, ubicada en la dirección CR 43 B # 86 B- 05 BLQ 5 APTO 502 TORRE 3 - URBANIZACION SANTA CLARA, Barrio SAN JOAQUIN en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-11.

Que el recurrente por escrito presentado el día 12 DE DICIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión manifestando que: *"El consumo es demasiado alto, lo que equivale a 4 meses de consumo total y no es justificable ya que solo habitan 2 personas y el estato es de 2"*

**HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN**

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

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de NOVIEMBRE DE 2025 y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Previa a la Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, es decir, 24 m<sup>3</sup> los cuales fueron facturados.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, y en su defecto, reliquidar el consumo del periodo de facturación de NOVIEMBRE DE 2025, cobrando el consumo promedio, equivalente a 4 m<sup>3</sup>.

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

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

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

## CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO. .

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-84452** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	470	4	24	11539	69234	-57695
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-11	470	4	13	-4431	-14401	9970
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	470	4	24	8880	53279	-44399
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-11	470	4	13	-3410	-11082	7672

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 ALEJANDRA HENAO en contra de la Resolución No. 275115-52 de 4 DE DICIEMBRE DE 2025, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO: CREDITO** a la Matrícula No. 1926419 la suma de **-84452**. 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) ALEJANDRA HENAO , 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 23 DE DICIEMBRE DE 2025



**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. 23255-52 de 22 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Recurso No</b>	<b>23255-52</b>
Fecha Resolución Recurso	22 DE DICIEMBRE DE 2025
RECLAMO	275108 de 1 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO ACCEDE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	JULIO DUVAN GIRALDO MONTOYA
Identificación del Peticionario	10094362
Matrícula No.	49874
Dirección para Notificación	CL 5 # 11- 21 PS 3 BERLIN

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. 23255-52

DE: 22 DE DICIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23255 DE 17 DE DICIEMBRE DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 275108 DE 27 DE NOVIEMBRE DE 2025**

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

### CONSIDERANDO:

Que el señor JULIO DUVAN GIRALDO MONTOYA, identificado con cédula de ciudadanía No. 10094362 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 275108-52 de 1 DE DICIEMBRE DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 49874 Ciclo 8, ubicada en la dirección CL 5 # 11- 21 PS 3 , Barrio BERLIN en los periodos facturados 2025-10,2025-11.

Que el recurrente por escrito presentado el día 17 DE DICIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando USUARIO RECLAMA CONSUMO DE LOS PERIODOS DE OCTUBRE Y NOVIEMBRE, REFIERE SOLO HABITAN 3 PERSONAS, NO COCINAN EN CASA, REQUIERE REVISION Y RELIQUIDACION:

Porque no estoy del Devido con el Coloso

Sustento este Recurso en las siguientes razones: No lo midieron justo  
Somos 3 personas y solo vivimos  
usamos al Domo y el servicio trabaja  
Todos al día y no hacemos de lo más

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Devido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho analizar la respuesta emitida mediante acto administrativo N° 275108-52 de 01 DE DICIEMBRE DE 2025, la cual fue declarada NO PROCEDENTE, porque se facturó el consumo en el período de OCTUBRE y NOVIEMBRE DE 2025, de acuerdo al registro del medidor, y en la visita técnica realizada con ocasión de la reclamación, el día 28 de noviembre de 2025, se verificó el estado del medidor **C15LA071592** y se verificó la lectura, el cual registraba una lectura acumulada de 3470 m3, predio solo, no se pudo revisar.



Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el periodo de Octubre y Noviembre de 2025 efectivamente ha facturado el consumo registrado en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."* En el periodo de Octubre de 2025 el medidor avanzó de 3405 m3 a 3431 m3 arrojando una diferencia de 26 m3, los cuales se facturaron en su totalidad.

En el periodo de Noviembre de 2025 el medidor avanzó de 3431 m3 a 3460 m3 arrojando una diferencia de 29 m3, los cuales se facturaron en su totalidad.

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

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

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

En consecuencia, este Departamento **confirma la decisión inicial** y el consumo facturado en el período de **Octubre y Noviembre de 2025 de 26 y 29 m3** no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida. Igualmente es pertinente aclarar que el incremento no constituyó desviación significativa del consumo, pues no superó el 65% del promedio, como lo establece la Resolución CRA 151 de 2001, por lo tanto, el consumo de estos períodos no ha dado lugar a revisión previa. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso de apelación salvo que el recurrente desista de él.

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

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

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

##### **CRA 151 de 2.001.**

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

-El (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a ( 40m3).

-El (65%) para usuarios con un promedios de consumo menor a (40m3).

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por JULIO DUVAN GIRALDO MONTOYA y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 275108-52 de 1 DE DICIEMBRE DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO:** Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al señor JULIO DUVAN GIRALDO MONTOYA, haciéndose entrega de una copia del acto administrativo. En caso de que

no sea posible la notificación personal de esta resolución, se procederá a la notificación por aviso, conforme del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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

**NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 22 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. 23261-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Recurso No</b>	<b>23261-52</b>
Fecha Resolución Recurso	23 DE DICIEMBRE DE 2025
RECLAMO	275057 de 3 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA AIDE HOLGUIN ALZATE
Identificación del Peticionario	42057046
Matrícula No.	411975
Dirección para Notificación	MZ 25 LT 16 JARDIN I

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. 23261-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23261 DE 19 DE DICIEMBRE DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 275057 DE 25 DE NOVIEMBRE DE 2025

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

### CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) MARIA AIDE HOLGUIN ALZATE, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42057046 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 275057-52 de 3 DE DICIEMBRE DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 411975 Ciclo 5, ubicada en la dirección MZ 25 LT 16 , Barrio JARDIN I en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-11.

Que el recurrente por escrito presentado el día 19 DE DICIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: al respecto me permito precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día el 1 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Luz Adriana como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA81400AA el cual registra una lectura acumulada de 2111 m3. Se llama al teléfono de la usuaria, la cual no contesta, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y, este registra”

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de NOVIEMBRE DE 2025, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Previa a la Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, ya que envió a visita de terreno con el fin de investigar la causa del aumento y se dejó como observación en el acta de visita, “Se toma lectura del medidor no dejan ingresar a revisar baños la señora dice que había una fuga en un baño y que ya fue reparada”, por lo anterior, el usuario debe verificar que no existan fugas externas que le sigan perjudicando el consumo, ya que la visita de terreno no fue atendida, si se descarta la existencia de fuga externa se le recomienda contratar el servicio de geófono.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de ENERO DE 2025, cobrando el consumo promedio, equivalente a 9 m3.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-163350** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	470	9	41	19980	91019	-71039
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	470	9	41	25963	118274	-92311

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.*

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

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

#### RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO:** Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por MARIA AIDE HOLGUIN ALZATE en contra de la Resolución No. 275057-52 de 3 DE DICIEMBRE DE 2025, y **REVOCAR** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO:** **CREDITO** a la Matrícula No. 411975 la suma de **-163350**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

**ARTICULO TERCERO:** Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al (la) señor(a) MARIA AIDE HOLGUIN ALZATE , 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 23 DE DICIEMBRE DE 2025



**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. 23263-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **VIVIANA CLAVIJO** 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>23263-52</b>
Fecha Resolución Recurso	23 DE DICIEMBRE DE 2025
RECLAMO	275120 de 1 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	VIVIANA CLAVIJO
Identificación del Peticionario	42150206
Matrícula No.	1796234
Dirección para Notificación	CR 32 # 33 A- 62 MZ 43 CS 24 SAMARIA I

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. 23263-52**

**DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2025**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23263 DE 19 DE DICIEMBRE DE 2025  
SOBRE RECLAMO No. 275120 DE 27 DE NOVIEMBRE DE 2025**

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

**CONSIDERANDO:**

Que el (la) señor(a) VIVIANA CLAVIJO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42150206 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 275120-52 de 1 DE DICIEMBRE DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1796234 Ciclo 9, ubicada en la dirección CR 32 # 33 A- 62 MZ 43 CS 24 , Barrio SAMARIA I en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-11.

Que el recurrente por escrito presentado el día 19 DE DICIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión manifestando que se reponga la resolución 275120-52, se declare procedente el reclamo y sea ordenada la reliquidación

**HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN**

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones invocadas 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 el 29 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Luz Adriana como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H22VA014274 el cual registra una lectura acumulada de 464 m3. "Se revisó el predio el medidor funciona normalmente no está frenado favor analizar los consecutivos de lectura ya que el mes pasado no le tomaron lectura y le cobraron por promedio y este mes sí tomaron la lectura, no existen fugas instalaciones en buen estado".

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de NOVIEMBRE DE 2025, y se confirmó la lectura, se determinó que la Empresa en el periodo octubre de 2025 no se pudo obtener lectura tiene como observación "MEDIDOR NO SE PUEDE LEER", por ende, la Empresa le facturó consumo promedio histórico de 13 m3, para el periodo de noviembre de 2025 el medidor avanzó (423 m3 a 457 m3) arrojando una diferencia de 34 m3 menos 13 m3 de consumo promedio facturado en octubre de 2025, deja la diferencia de 21 m3 facturados en noviembre de 2025.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del periodo de facturación de **NOVIEMBRE DE 2025, cobrando el consumo promedio, equivalente a 9 m3.**

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-40838** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Con s. Liq.	Cons . Fact.	Val or Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARIL LADO	2025-1 1	470	0	0	-1	0	-1
VERTIMIENTO ALCANTARIL LADO	2025-1 1	470	0	8	0	23078	-23078
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1 1	470	0	8	0	17760	-17760

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

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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 VIVIANA CLAVIJO en contra de la Resolución No. 275120-52 de 1 DE DICIEMBRE DE 2025, y **REVOCAR** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO:** **CREDITO** a la Matrícula No. 1796234 la suma de **-40838**. 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) VIVIANA CLAVIJO , 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 23 DE DICIEMBRE DE 2025



**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. 275207-52 de 22 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUTH ISABEL REYES PAREDES** 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>275207-52</b>
Fecha Resolución	22 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	RUTH ISABEL REYES PAREDES
Matrícula No	419440
Dirección para Notificación	no@tengo.comGAMMA IV

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

## Resolución No. 275207-52

DE: 22 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275207 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 RUTH ISABEL REYES PAREDES identificado con C.C. No. 42050964, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275207 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 419440 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: BLQ 7 APTO 221 , Barrio GAMMA IV en el periodo facturado 2025-11.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA99368AA, y ante su inconformidad, se corrobora que 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° 419440** por **INSTALACIÓN DOMICILIARIA** cobro ejecutado con los cumplidos Nro. 394434184 y Nro. 394434183, con un valor de **\$ 86.595,49 pesos con saldo aún pendiente**, de lo cual, la instalación Domiciliaria fue diferido a **1 cuota**, de las cual, ya se ha facturado, se comparte la información de dicho cobro, valor, cantidades, impuestos y cuotas.

Primer Nombre		Nombre Predio	RUTH ISABEL REYES PAREDES	Dirección	BLQ 7 APTO 221						
Segundo Nombre		Nit Predio		Cédula Predio							
Primer Apellido		E-Mail		Dirección Ayuda							
Segundo Apellido		Barrio	GAMMA IV - OLIMPICA	Ciclo	CICLOS 13						
Num. Integración	0	Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Sector Hidráulico	3.16-GAMMA						
Resumen	Otros cobros										
Diferidos	Duplicados										
Servicio	▲										
Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Valor	Valor cuota	Num. cuotas	Saldo	Num. cuotas a
394434184	INST.DOM ACUEDUCTO	27/10/2025	DIFER	CANCELAD	2025	Octub	\$72.769,320	\$72.769,320	1	\$0,000	
394434183	IVA	27/10/2025	DIFER	CANCELAD	2025	Octub	\$13.826,171	\$13.826,171	1	\$0,000	
							\$ 86.595,49			\$ 0,00	

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

Nombre Predio	RUTH ISABEL REYES PAREDES	Dirección	BLQ 7 APTO 221	Num Medidor	P1715MMI
Nit Predio		Cédula Predio		Consecutivo	111150
E-Mail		Dirección Ayuda		Clase Uso	RESID--ES
Barrio	GAMMA IV - OLIMPICA	Ciclo	CICLOS 13	Ruta	RUTA 3
Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Sector Hidráulico	3.16-GAMMA	Estrato	Estrato 4
				Num. Anterior	0

 Detalle del cobro

Predio	419440	Consecutivo	394434184
--------	--------	-------------	-----------

Arrastra un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2025	Noviembre	59415983	\$ 72.769,32	\$ 0,00	\$ 72.769,32	\$ 0,00

Recursos BPM

Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
12802014	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA	32.882,85		1,00	20,00	6.576,57	19,00	7.497,29	46.956,71
157030025	INSTALACION DE LLAVE DE PASO 1/2"	27.758,25		1,00	20,00	5.551,65	19,00	6.328,88	39.638,78

86.595,49

De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro que el procedimiento de Instalación Domiciliaria, en referencia a lo que se requirió por mantenimiento correctivo por fuga en la acometida del predio, y los trabajos realizados con los elementos requeridos para realizar este proceso en el predio reclamante **No. 419440** que es de propiedad del usuario, es decir, 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**.

De igual forma, se adjunta la **tirilla de la instalación** con que se atendió el cambio de la llave de paso en el predio así:



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

**(10315) INSTALACION DE ACCESORIOS**

Radicado : 5642805  
Fecha Visita : 24/10/2025 23:37:07  
Nombre : RUTH ISABEL REYES PAREDES  
Direccion : BLQ 7 APTO 221  
Barrio : GAMMA IV  
Predio : 419440

**INSTALACION DE ACCESORIOS**

Quien Atendio La Visita : Propietario  
Autoriza : SI  
Número de Cuotas : 1  
Estado del Predio : Predio Ocupado  
Lectura : 1042  
Teléfono : 3126864133  
Nombre Quien Recibe Medidor : Ruth Isabel Reyes  
Cédula de Quien Recibe : 42050964  
Medidor Viejo : P1715MMRSA99368AA

**DATOS DE INSTALACION - RECURSOS**

Recurso : 128020143 - VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE  
Cantidad : 1

Recurso : 1570300251 - INSTALACION DE LLAVE DE PASO 1/2" Y 3/4"  
Cantidad : 1

Observaciones : Se Instaló llave de paso

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 13 90015128713

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

Se adjunta el registro fotográfico, del cambio de la llave paso realizado en el predio, así:

RELACION DE MEDIDORES INSTALADOS			
MATRICULA		119440	
USUARIO			
DIRECCION	27	AVTO	221
MATERIALES:			
1100000 Lm - 1042			
1000000		3126864133	
ENTREGA DE MEDIDORES		5.	
FECHA: 24/06/2022	07H	13.1891	REY
HORA: 23:36:26	050	964	
Latitud: 4.8215657			
Longitud: -75.7064509			
Direccion: 01 34 # 1A-12			
Pereira, Risaralda			





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.

Ahora bien, en referencia a su inconformidad en el trabajo realizado y atención de los funcionarios de la Empresa contratista encargada del proceso, se realiza visita técnica, de lo cual, remiten la observación: **se realiza nuevamente mantenimiento correctivo a la acometida del predio, y la fuga que mencionan anteriormente, ya quedó resuelta y las instalaciones quedo en óptimas condiciones.**

En cuanto a la atención prestada, La empresa Aguas y Aguas de Pereira le solicita disculpe dicho impase, y agradece su preocupación y la protección de nuestro recurso hídrico, nuestra empresa busca cada día dar la mejor atención con eficiencia y eficacia a cada uno de nuestros usuarios.

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 RUTH ISABEL REYES PAREDES, 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 Pùblicos.”

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 RUTH ISABEL REYES PAREDES identificado con C.C. No. 42050964 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 RUTH ISABEL REYES PAREDES enviando citación a Correo Electrónico: no@tengo.com haciendo entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: RUTH ISABEL REYES PAREDES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 419440 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 Pùblicos 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 22 DE DICIEMBRE DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

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

**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. 275215-52 de 22 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CELENIA SERNA OSORIO** 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>275215-52</b>
Fecha Resolución	22 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	CELENIA SERNA OSORIO
Matrícula No	478586
Dirección para Notificación	TORRE 1 APTO 401 SALAMANCASAN JOAQUIN

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5747146

## Resolución No. 275215-52

DE: 22 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275215 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 la señora CELENIA SERNA OSORIO identificado con C.C. No. 42087021, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275215 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 478586 Ciclo: 13 ubicada en:LT 444 A HERMOGENES M, Barrio LA UNION en los periodos facturados 2025-7,2025-8,2025-9,2025-10,2025-11

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Erika Quintero como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto no tiene instalado el Medidor. **Servicio directo, viven tres personas, instalaciones internas en buen estado, solicita la usuaria que le instalen el medidor, anexo fotos.**

Ahora bien, con relación al consumo facturado para los Periodos de **JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2025**, se registró **41 m<sup>3</sup>**, para cada periodo, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de **MEDIDOR NO SE PUEDE LEER**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Ahora bien, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error en el registro de la lectura para facturar los Periodos de **JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2025**, ya que se debió facturar por el promedio por aforo para el predio de matrícula **Nro. 478586** siendo esto un predio con ocupación de 3 personas, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en los periodos reclamados.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 478586** por la

Empresa, respecto a los Periodos **JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2025, NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-655869** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-7	413	2	28	4310	60336	-56026
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-7	413	0	0	-2	0	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	413	2	28	4440	62159	-57719
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-9	413	0	0	-5	0	-5
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	413	2	28	4440	62159	-57719
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	413	2	28	4310	60336	-56026
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	413	2	28	5769	80772	-75003
AJUSTE A LA DECENA	2025-10	413	0	0	0	-2	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	413	2	28	4440	62159	-57719
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	413	2	28	5769	80772	-75003
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	413	2	28	5769	80772	-75003
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	413	2	28	5602	78425	-72823
AJUSTE A LA DECENA	2025-7	413	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-7	413	2	28	5602	78425	-72823
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-10	413	0	0	-2	-4	2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	413	0	0	-2	0	-2

Cabe anotar que, se **PROCEDE** a solicitar mediante la **OT 5748948** al Departamento de CPNT Área de medición, para que se realice la instalación del equipo de medida en el predio, el cual ya con su autorización será realizado en pocos días, de acuerdo al cronograma establecido para ello, lo que le permitirá la adecuada y correcta facturación de los consumos del 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.**

## **FUNDAMENTOS LEGALES**

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

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

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

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

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

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

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por CELENIA SERNA OSORIO identificado con C.C. No. 42087021 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 CELENIA SERNA OSORIO enviando citación a Dirección de Notificación:, TORRE 1 APTO 401 SALAMANCA 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: CELENIA SERNA OSORIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 478586 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 22 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. 275227-52 de 22 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275227-52</b>
Fecha Resolución	22 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	DIEGO CORTES BEDOYA
Matrícula No	19614480
Dirección para Notificación	CR 46 # 78 - 70 MZ 2 CS 19HACIENDA CUBA

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5713542

## Resolución No. 275227-52

DE: 22 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275227 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 DIEGO CORTES BEDOYA identificado con C.C. No. 1126585618, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275227 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19614480 Ciclo: 10 ubicada en:CR 46 # 78 - 70 MZ 2 CS 19 CONJUNTO CERRADO ENTRE VERDE, Barrio HACIENDA CUBA en los periodos facturados 2025-9,2025-10,2025-11

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 4 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Tatiana Gaviria como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° A16FA265159 el cual registra una lectura acumulada de **937 m<sup>3</sup>**. **Las personas que residen allí, llegaron de viaje hace 1 mes, Ademas, se revisó instalaciones y no existen fugas, Se abre llave de agua y medidor registra con normalidad, es decir, medidor no está frenado.**

Ahora bien, con relación al consumo facturado para los Periodos de **SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2025**, se registró **11 m<sup>3</sup>, 12 m<sup>3</sup> y 13 m<sup>3</sup>**, respectivamente, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de **MEDIDOR FRENADO**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Ahora bien, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error en el registro de la lectura para facturar los Periodos de **SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2025**, ya que se debió facturar por la diferencia de lectura registrada para el predio de matrícula **Nro. 19614480** siendo esto un predio con bajo consumo para estos periodos, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en los periodos reclamados.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la matrícula No. 19614480 por la Empresa, respecto a los Periodos **SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2025, NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar a lo que fué lo registrado por Diferencia de lectura, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

Por otro lado, una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **Octubre de 2025** el predio de matrícula N° 19614480 presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios de uso residencial) por valor de **\$133.270,00 pesos**, mediante la factura No.59213461, con fecha límite de pago el **31 de Octubre de 2025**.

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema encontrando **inconsistencias en las órdenes de corte y reconexión**, siendo entonces **PROCEDENTE**, la reliquidación por el valor de la reconexión por presentarse inconsistencia en las fechas de corte y reconexión en el sistema comercial.

Se le recomienda al usuario hacer los pagos antes de la fecha límite de pago para evitar las órdenes de corte.

Así las cosas, éste departamento encuentra **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor DIEGO CORTES BEDOYA, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión en el periodo de NOVIEMBRE de 2025, serán objeto de reliquidación.

La reliquidación total por ambos conceptos reclamados arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-128370** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	486	5	12	11100	26640	-15540
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	486	0	11	0	24420	-24420
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-9	486	0	0	0	-1	1
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-9	486	0	11	0	-9377	9377
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-10	486	5	12	-5539	-13293	7754
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	486	11	13	24420	28860	-4440
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-9	486	0	11	0	-12185	12185
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	486	5	12	14424	34617	-20193
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-11	486	11	13	-9377	-11082	1705
ND SUBSIDI	2025-11	486	11	13	-12185	-14401	2215

ALCANTARILLADO							
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	486	0	0	-3	-3	1
RECONEXION DEL SERVICIO	2025-11	486	0	0	0	65481	-65481
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	486	0	11	0	31732	-31732
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-10	486	5	12	-4262	-10230	5967
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	486	11	13	31732	37501	-5769

Cabe anotar que, el cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

***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

### FUNDAMENTO LEGAL DEL COBRO

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

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

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

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

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

**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 DIEGO CORTES BEDOYA identificado con C.C. No. 1126585618 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 DIEGO CORTES BEDOYA enviando citación a Dirección de Notificación: CR 46 # 78 - 70 MZ 2 CS 19 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIEGO CORTES BEDOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19614480 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 22 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. 275235-52 de 22 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANGELA MARCELA 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>275235-52</b>
Fecha Resolución	22 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANGELA MARCELA SANCHEZ
Matrícula No	1114404
Dirección para Notificación	CL 76 # 37 A- 17 MZ 7 CS 8 PS 2HEROES I

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

DE: 22 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275235 de 3 DE DICIEMBRE DE 2025

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

**CONSIDERANDO:**

Que en fecha 3 DE DICIEMBRE DE 2025 la señora ANGELA MARCELA SANCHEZ identificado con C.C. No. 42137432, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275235 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1114404 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CL 76 # 37 A- 17 MZ 7 CS 8 PS 2 , Barrio HEROES I en el periodo facturado 2025-11.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 18 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C16LA466388AA el cual registra una lectura acumulada de **1402 m<sup>3</sup>**. **se llama la usuaria manifiesta que le ha quedado muy difícil atender la revisión porque ella no permanece en el predio, en otra ocasión la llamaron y le quedaron mal, se observa el medidor durante varios minutos y no presenta movimiento estando el predio solo, sin consumo, anexo foto del medidor y la lectura actual, viven dos personas.** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

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

**Así las cosas, 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.**

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **Noviembre de 2025** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio en el periodo reclamado,

los hábitos de los ocupantes del predio, el medidor presentó una diferencia de **37 m<sup>3</sup>**, en el periodo de Octubre avanzó de **1352 m<sup>3</sup>** a **1389 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:



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

Cabe anotar que, la disminución en los consumos del periodo de Noviembre al periodo de Diciembre de 2025, corrobora la ausencia de fugas y daños en el predio.

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

## 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 Pùblicos."

**Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, nùmeral 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 ANGELA MARCELA SANCHEZ identificado con C.C. No. 42137432 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 ANGELA MARCELA SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 76 # 37 A- 17 MZ 7 CS 8 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: ANGELA MARCELA SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1114404 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 Pùblicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 22 DE DICIEMBRE DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE**



**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. 275249-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALBERTO ALEJANDRO CASTRO LEMA** 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>275249-52</b>
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	ALBERTO ALEJANDRO CASTRO LEMA
Matrícula No	19612698
Dirección para Notificación	CR 6 # 28 - 38 PS 2LAGO URIBE

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275249 de 3 DE DICIEMBRE DE 2025

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

**CONSIDERANDO:**

Que en fecha 3 DE DICIEMBRE DE 2025 el señor ALBERTO ALEJANDRO CASTRO LEMA identificado con C.C. No. 15924253, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275249 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19612698 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 6 # 28 - 38 PS 2 , Barrio LAGO URIBE 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 5 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Alberto Alejandro Castro 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° C16LA581598AA el cual registra una lectura acumulada de **748 m<sup>3</sup>**. **Corregir, la matrícula 19612698, le corresponde el medidor C16LA 581598, lectura 748, y la dirección correcta es Cr 6 # 28 - 38 Piso 3, y el nombre del dueño para corregir es Jhon Danilo Diaz.**

**La matrícula 1934082, le corresponde el medidor M1315MMCEL 040076, lectura 2597 M3, y la dirección es Cr 6 # 28 - 38 Sótano y Piso 2, viven 2 personas.**

**La matrícula 230482, le corresponde el medidor P1715MMRSA 93581, lectura 720 M3, y la dirección es Cr 6 # 28 - 38 Ps 1, local, 2 personas.** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando los consumos reclamados, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa, en los períodos de **SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2025**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, se tomó lectura y el medidor presentó una diferencia de **11 m<sup>3</sup>, 15 m<sup>3</sup> y 8 m<sup>3</sup>** respectivamente, en **Septiembre** avanzó de **707 m<sup>3</sup> a 718 m<sup>3</sup>** y en **Octubre** avanzó de **718 m<sup>3</sup> a 733 m<sup>3</sup>** y en **Noviembre** avanzó de **733 m<sup>3</sup> a 741 m<sup>3</sup>**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, **se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida correspondiente y en el reporte del lector.**

En este orden de ideas se observa que la Empresa obró conforme al artículo 9 numeral 9.1 y artículo 146 de la Ley 142 de 1994, atendiendo que los consumos facturados son proporcionales

a las diferencias de lecturas arrojadas por el medidor, siendo este el único testigo de dicho consumo, no estando la prestadora en obligación de reajustar lo facturado, o modificar dado que es el consumo demandado por el predio.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en los períodos de **SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2025, SON CORRECTOS** y no serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, el cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

Por último, ante lo evidenciado en la visita técnica, se solicita corregir la información del predio mediante la **OT 5759540**, adicionando **PISO 3**, y se aclara que para cambiar de usuario, debe aportar la información del usuario del predio aportando la fotocopia de la cedula del solicitante y/o del apoderado, y el certificado de tradición con vigencia no mayor a 15 días

**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 desde el 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 ALBERTO ALEJANDRO CASTRO LEMA identificado con C.C. No. 15924253 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 ALBERTO ALEJANDRO CASTRO LEMA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 # 28 - 38 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: ALBERTO ALEJANDRO CASTRO LEMA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19612698 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 23 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. 275288-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **PEDRO BETANCURT** 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>275288-52</b>
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	PEDRO BETANCURT
Matrícula No	19628490
Dirección para Notificación	CR 39 # 92 - 08 BLQ 34 APTO 102SAN JOAQUIN

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5718796

## Resolución No. 275288-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275288 de 5 DE DICIEMBRE DE 2025

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE DICIEMBRE DE 2025 el señor PEDRO BETANCURT identificado con C.C. No. 10082159, obrando en calidad de Apoderado o Mandatario jurídico presentó RECLAMO No. 275288 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19628490 Ciclo: 11 ubicada en:CR 39 # 92 - 08 BLQ 34 APTO 102 CONJUNTO RESIDENCIAL VILLANOVA DEL CAMPO, Barrio SAN JOAQUIN en los periodos facturados 2025-10,2025-11,2025-12 ya facturado.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 15 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Tulia Rosa Betancurt como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H25VA492036 el cual registra una lectura acumulada de **2 m<sup>3</sup>**. **Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor recién cambiado gravar H25VA 492036 AA, registrando consumo bien, predio está ocupado hace 10 días usuarios estaban fuera del país, llegaron el 6 de diciembre, usuario compró medidor para cambiar el viejo y le instalaron otro.** Situación que evidencia una inconsistencia en el registro de la lectura de los periodos reclamados.

Así las cosas, con relación al consumo facturado, para los Periodos de **OCTUBRE, NOVIEMBRE y DICIEMBRE de 2025** se registró **13 m<sup>3</sup>** para cada periodo, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que el **MEDIDOR EN CALIBRACIÓN**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses.

Ahora bien, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error en el registro de la lectura para facturar los Periodos de **OCTUBRE, NOVIEMBRE y DICIEMBRE de 2024** ya que se debió facturar por Diferencia de lectura para el predio de matrícula **Nro 19628490**, siendo este un predio con bajo consumo como se evidencia en los registros y lo afirma el usuario, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en los periodos

reclamados.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 19628490** por la Empresa, respecto a los Periodos de **OCTUBRE, NOVIEMBRE y DICIEMBRE de 2025**, **NO SON CORRECTOS**, por lo cual, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-183632** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-10	421	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA	2025-10	421	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	421	0	13	0	37501	-37501
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-12	421	0	0	0	-3	3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	421	0	13	0	37501	-37501
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	421	0	0	-3	-4	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	421	0	13	0	28860	-28860
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	421	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	421	3	13	8665	37548	-28883
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	421	0	13	0	28860	-28860
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	421	3	13	6610	28642	-22033

Cabe anotar que, el cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

**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 desde el un uso racional del servicio.**

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por PEDRO BETANCURT identificado con C.C. No. 10082159 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 PEDRO BETANCURT enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 39 # 92 - 08 BLQ 34 APTO 102 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: PEDRO BETANCURT la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19628490 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 23 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. 275411-52 de 22 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275411-52</b>
Fecha Resolución	22 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	OSCAR RESTREPO
Matrícula No	1138130
Dirección para Notificación	MZ 56 CS 30PERLA 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 entiende surtida la notificación.

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5745970

Resolución No. 275411-52

DE: 22 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275411 de 17 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 17 DE DICIEMBRE DE 2025 el señor OSCAR RESTREPO identificado con C.C. No. 10085363, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275411 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1138130 Ciclo: 10 ubicada en: MZ 56 CS 30 , Barrio PERLA DEL SUR en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-11.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Héctor Favio Gómez como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL144049AA el cual registra una lectura acumulada de 859 m3. "Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual vive una persona hace un mes, por favor corregir la dirección, la correcta, manzana 5 casa 30 Perla del Sur, el señor que presentó el reclamo es, Héctor Favio Gómez, medidor no está frenado".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 1138130, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Noviembre</b>	854 m3	851 m3	3 m3	19 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. P2115MMRAL144049AA, el cual registra una lectura acumulada de 859 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **noviembre de 2025**, el lector reportó en el sistema la novedad de "**REVISAR MEDIDOR**", razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **19 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los períodos **noviembre de**

2025, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mentionado** al consumo por diferencia de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. 1138130, por la Empresa, respecto al periodo de **noviembre de 2025, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-62072** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	486	0	0	0	-2	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	486	3	19	8654	54810	-46156
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	486	0	0	-1	0	-1
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-11	486	3	13	-2557	-11082	8525
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	486	3	19	6660	42179	-35520
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-11	486	3	13	-3323	-14401	11077

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

Habrá también lugar a determinar el consumo de un periodo con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de

*su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este 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 OSCAR RESTREPO identificado con C.C. No. 10085363 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) OSCAR RESTREPO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 56 CS 30 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: OSCAR RESTREPO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1138130 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 22 DE DICIEMBRE DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: amgonzales

Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275413-52 de 22 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ AMPARO CALDERON LUNA** 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>275413-52</b>
Fecha Resolución	22 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUZ AMPARO CALDERON LUNA
Matrícula No	224295
Dirección para Notificación	CR 4 # 26- 22PRIMERO DE MAYO

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

DE: 22 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275413 de 17 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 17 DE DICIEMBRE DE 2025 la señora LUZ AMPARO CALDERON LUNA identificado con C.C. No. 24948426, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275413 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 224295 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 4 # 26-22 , Barrio PRIMERO DE MAYO en el periodo facturado de Diciembre de 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 22 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Luz Amparo Calderón 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° P1315MMCEL33477AA el cual registra una lectura acumulada de 754 m3. Con observación: **"Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente, viven dos personas, el sanitario en ocasiones queda botando agua según la empleada deben cambiar el agua stop"**

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 medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y a la fuga visible que se detectó, la cual es responsabilidad exclusiva del usuario, el medidor presentó una diferencia de 16 m3, avanzó de 728 a 744 m3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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

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

**FUNDAMENTOS LEGALES**

**Artículo 146 de la Ley 142 de 1994:** "La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se

empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por LUZ AMPARO CALDERON LUNA identificado con C.C. No. 24948426 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUZ AMPARO CALDERON LUNA enviando citación a Dirección de Notificación: CR 4 # 26- 22 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ AMPARO CALDERON LUNA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 224295 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 22 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. 275405-52 de 22 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA ALVAREZ** 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>275405-52</b>
Fecha Resolución	22 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA ALVAREZ
Matrícula No	71886
Dirección para Notificación	CL 10 # 7- 41 PS 2VILLAVICENCIO

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

DE: 22 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275405 de 17 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 17 DE DICIEMBRE DE 2025 la señora MARIA ALVAREZ identificado con C.C. No. 42003521, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275405 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 71886 Ciclo: 1 ubicada en:CL 10 # 7- 41 PS 2 , Barrio VILLAVICENCIO en los periodos facturados de **AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2025.**

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Maria Helena Alvarez como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA65022AA el cual registra una lectura acumulada de 1513 m3. Con observacion: **"Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor registra consumo bien, predio está desocupado hace 6 meses".**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2025** facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: REVISAR MEDIDOR, y en la visita técnica, se verificó el estado del medidor y se reportó la lectura actual del medidor y se encontró registrando 1513 m3.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-141753** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI	2025-1	414	0	7	0	-1959	1959

ACUEDUCTO	2							
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-12	414	0	0	0	-1	1	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	414	0	7	0	20218	-20218	
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-10	414	1	7	-282	-1974	1692	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	414	1	7	2885	20193	-17308	
AJUSTE A LA DECENA	2025-9	414	0	0	-4	-1	-4	
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-11	414	1	7	-366	-2565	2198	
AJUSTE A LA DECENA	2025-10	414	0	0	-2	-1	-2	
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-10	414	1	7	-366	-2565	2198	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	414	1	7	2885	20193	-17308	
AJUSTE A LA DECENA	2025-8	414	0	0	0	-3	3	
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	414	0	7	0	15423	-15423	
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-12	414	0	7	0	-2568	2568	
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-9	414	0	7	0	-1974	1974	
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	414	0	7	0	15540	-15540	
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-8	414	1	7	-274	-1916	1642	
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	414	1	7	2220	15540	-13320	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	414	1	7	2801	19606	-16805	
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-11	414	1	7	-282	-1974	1692	
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-9	414	0	7	0	-2565	2565	
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	414	0	0	-4	0	-4	
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	414	0	0	-2	-1	-2	
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	414	1	7	2220	15540	-13320	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	414	0	7	0	20193	-20193	
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	414	1	7	2155	15084	-12929	

ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-8	414	1	7	-356	-2490	2134
------------------------------	--------	-----	---	---	------	-------	------

## 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 MARIA ALVAREZ identificado con C.C. No. 42003521 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) MARIA ALVAREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 10 # 7- 41 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: MARIA ALVAREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 71886 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 22 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. 275433-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE SUAREZ** 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>275433-52</b>
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSE SUAREZ
Matrícula No	1148642
Dirección para Notificación	MZ C CS 43MILLAN RUBIO

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275433 de 17 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 17 DE DICIEMBRE DE 2025 el señor JOSE SUAREZ identificado con C.C. No. 19075320, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275433 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1148642 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: MZ C CS 43 , Barrio MILLAN RUBIO en el periodo facturado de Diciembre de 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 22 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor José Roberto Suluaga como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA87712AA el cual registra una lectura acumulada de 1176 m3. Con observación: **"Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente, viven una persona, predio de tres pisos cada uno con baño"**

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 medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 26 m3, avanzó de 1148 a 1174 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **DICIEMBRE 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 JOSE SUAREZ identificado con C.C. No. 19075320 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE SUAREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ C CS 43 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 SUAREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1148642 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

**ARTICULO 50.** La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 23 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. 275421-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ AMPARO HERNADEZ** 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>275421-52</b>
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUZ AMPARO HERNADEZ
Matrícula No	34355
Dirección para Notificación	CR 6 B # 3- 76SANTANDER

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5746293

**Resolución No. 275421-52**

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275421 de 17 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 17 DE DICIEMBRE DE 2025 la señora LUZ AMPARO HERNANDEZ identificado con C.C. No. 4208103, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275421 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 34355 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 6 B # 3- 76 , Barrio SANTANDER en el periodo facturado de Diciembre de 2025

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Luz Amparo Hernandez 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° P1515MMRSA80074AA el cual registra una lectura acumulada de 1094 m3. Con observación: **"Se visitó predio, hay daño en el sanitario por el agua stop se le recomendó a usuaria arreglarlo".**

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 medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y a la fuga visible que se detectó, la cual es responsabilidad exclusiva del usuario, el medidor presentó una diferencia de 44 m3, avanzó de 1036 a 1080 m3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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

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

**FUNDAMENTOS LEGALES**

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

consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por LUZ AMPARO HERNADEZ identificado con C.C. No. 4208103 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUZ AMPARO HERNADEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 B # 3-76 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ AMPARO HERNADEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 34355 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 23 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. 275436-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275436-52</b>
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA EUGENIA GARCIA
Matrícula No	276139
Dirección para Notificación	MZ 11 CS 10JOSE ANTONIO GALAN

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5747229

**Resolución No. 275436-52**

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275436 de 18 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 18 DE DICIEMBRE DE 2025 la señora MARIA EUGENIA GARCIA identificado con C.C. No. 42059578, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275436 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 276139 Ciclo: 3 ubicada en: MZ 11 CS 10 , Barrio JOSE ANTONIO GALAN en los periodos facturados 2025-12,2025-11.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 276139**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Diciembre	674 m3	568 m3	106 m3	20 m3	consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Noviembre	568 m3	458 m3	110 m3	62 m3	consumo por promedio más 51 m3, consumo pendiente por facturar de octubre de 2025 (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 99 m3
Octubre	458 m3	396 m3	62 m3	11 m3	consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 59 m3.

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 **22 de diciembre de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO, **“Se observa en terreno,**

que la usuaria descubrió fuga interna de bajo del tanque del lavadero, el cual se encuentra en los bajos. Lectura Actual: 679 m3, medidor N. P1715MMRSA100144AA".

La fuga presentada en el predio ya reparada por el usuario afectó el consumo de los períodos de **octubre, noviembre y diciembre de 2025** y la Empresa no investigó correctamente la desviación significativa que se venía presentando en el predio, al hacer visita técnica del día 22 de diciembre de 2025, se evidencia que la usuaria reparó fuga interna que se presentaba en el predio, por lo tanto, es procedente realizar una reliquidación de los períodos de **noviembre y diciembre de 2025**, generando cobro por promedio de **11 m3** (promedio de los últimos 6 meses en el predio antes de alterado el consumo), respecto al periodo de octubre de 2025 se facturó consumo promedio acorde.

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. **276139**, por la Empresa, respecto al periodo de **noviembre y diciembre de 2025, serán objeto de modificación**, por presentarse fuga interna, por lo cual, SE ACCEDE A re liquidar por parte de éste Departamento, **se Confirma** el consumo facturado en el periodo de **octubre de 2025 ya se facturó consumo promedio acorde**, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-298334** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	408	11	62	31732	178853	-147121
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	408	0	0	-1	0	-1
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-11	408	11	13	-9377	-11082	1705
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	408	11	62	24420	137638	-113218
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	408	11	20	24236	44065	-19829
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-12	408	11	13	-9307	-10999	1692
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-12	408	11	13	-12200	-14419	2218
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	408	11	20	31772	57767	-25995
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-11	408	11	13	-12185	-14401	2215

## 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 MARIA EUGENIA GARCIA identificado con C.C. No. 42059578 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA EUGENIA GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 11 CS 10 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA EUGENIA GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 276139 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 23 DE DICIEMBRE DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: amgonzales  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, profirió la Resolución No. 275446-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **REINERI SOTO** 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>275446-52</b>
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	REINERI SOTO
Matrícula No	1127828
Dirección para Notificación	CR 7 BIS # 3 A- 13HERNANDO VELEZ MARULANDA

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5747307

**Resolución No. 275446-52**

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275446 de 18 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 18 DE DICIEMBRE DE 2025 el (la) señor(a) REINERI SOTO identificado con C.C. No. 42071676, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275446 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1127828 Ciclo: 3 ubicada en:CR 7 BIS # 3 A- 13 , Barrio HERNANDO VELEZ MARULANDA en los periodos facturados de AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 23 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Eduardo Martínez 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° 022422-2011 el cual registra una lectura acumulada de 356 m3. Con observación: **"En este predio muy poco usa el agua de acueducto, tienen agua de nacimiento"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2025** facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: REVISAR MEDIDOR, y en la visita técnica, se verificó el estado del medidor y se reportó la lectura actual del medidor y se encontró registrando 356 m3.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-90741** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI	2025-1	486	0	6	0	-6646	6646

ALCANTARILLADO	0							
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-9	486	0	0	0	-5	5	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	486	1	5	2885	14424	-11539	
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-8	486	0	4	0	-4302	4302	
AJUSTE A LA DECENA	2025-1 2	486	0	0	0	-4	3	
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1 2	486	0	8	0	17626	-17626	
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-1 2	486	0	8	0	-8873	8873	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1 0	486	0	6	0	17308	-17308	
AJUSTE A LA DECENA	2025-1 1	486	0	0	0	-3	3	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1 0	486	0	0	0	-5	5	
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-9	486	1	5	-852	-4262	3410	
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-9	486	1	5	-1108	-5539	4431	
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-1 1	486	0	7	0	-5967	5967	
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-8	486	0	4	0	-3310	3310	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-8	486	0	0	-1	0	-1	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	486	0	4	0	11204	-11204	
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1 0	486	0	6	0	13320	-13320	
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-1 2	486	0	8	0	-6768	6768	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1 2	486	0	8	0	23107	-23107	
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-1 0	486	0	6	0	-5115	5115	
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	486	1	5	2220	11100	-8880	
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1 1	486	0	7	0	15540	-15540	
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-1 1	486	0	7	0	-7754	7754	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1 1	486	0	7	0	20193	-20193	

AJUSTE A LA DECENA	2025-8	486	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	486	0	4	0	8619	-8619

## 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 REINERI SOTO identificado con C.C. No. 42071676 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) REINERI SOTO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 BIS # 3 A- 13 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: REINERI SOTO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1127828 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 23 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. 275490-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NYDYA MARTINEZ** 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>275490-52</b>
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	NYDYA MARTINEZ
Matrícula No	36038
Dirección para Notificación	CR 7 BIS # 1 E- 22ALFONSO LOPEZ

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275490 de 22 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 22 DE DICIEMBRE DE 2025 la señora NYDYA MARTINEZ identificado con C.C. No. 25152190, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275490 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 36038 Ciclo: 3 ubicada en:CR 7 BIS # 1 E- 22 , Barrio ALFONSO LOPEZ en los periodos facturados de AGOSTO, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2025

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 23 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Nidia Martínez 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° P1915MMRAL126447AA el cual registra una lectura acumulada de 80 m3. Con observación: **"medidor no está frenado vive una persona, instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **AGOSTO, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2025** facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: REVISAR MEDIDOR, y en la visita técnica, se verificó el estado del medidor y se reportó la lectura actual del medidor y se encontró registrando 80 m3.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa en el periodo de **AGOSTO, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2025** es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se re liquida cobrando los 0,1 Y 0 M3 que avanzó el medidor en estos periodos.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-101865** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	486	0	0	-2	-5	2

AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1 1	486	0	0	0	-4	4
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-1 2	486	0	10	0	-3668	3668
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-1 1	486	1	10	-366	-3664	3297
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-1 1	486	1	10	-282	-2819	2537
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1 1	486	1	10	2885	28847	-25963
	2025-1 2	486	0	0	-4	0	-4
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-8	486	0	4	0	-1095	1095
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-8	486	0	0	-1	-2	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1 2	486	0	10	0	28883	-28883
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-1 2	486	0	10	0	-2798	2798
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1 1	486	1	10	2220	22200	-19980
AJUSTE A LA DECENA	2025-8	486	0	0	-5	0	-5
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-8	486	0	4	0	-1423	1423
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1 2	486	0	10	0	22033	-22033
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	486	0	4	0	8619	-8619
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	486	0	4	0	11204	-11204

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas

están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido."

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por NYDYA MARTINEZ identificado con C.C. No. 25152190 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) NYDYA MARTINEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 BIS # 1 E- 22 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: NYDYA MARTINEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 36038 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 23 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. 275520-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARCELA GUTIERREZ ESCOBAR** 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>275520-52</b>
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARCELA GUTIERREZ ESCOBAR
Matrícula No	1569656
Dirección para Notificación	AV LAS.AMERICAS # 54- 10 BLQ 2 APTO 403BOSQUES DE SANTA ELENA ETAPA II

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

## Resolución No. 275520-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275520 de 23 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 23 DE DICIEMBRE DE 2025 el (la) señor(a) MARCELA GUTIERREZ ESCOBAR identificado con C.C. No. 1094896934, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275520 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1569656 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: AV LAS.AMERICAS # 54- 10 BLQ 2 APTO 403 , Barrio BOSQUES DE SANTA ELENA ETAPA II en el (los) periodo(s) facturados(s) 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, análisis y calificación)

Que cobro de la reconexión efectuada en la facturación del periodo de **DICIEMBRE DE 2025**, se le informa que la Empresa, generó el día 28 de NOVIEMBRE de 2025 la orden de corte y el personal contratista del grupo de corte y reconexión visitó el inmueble el día 02/12/2025 a las 3:03 P.M. para ejecutar el corte del servicio por el retardo en el pago en la factura No 59332325 **por el valor de \$392.180. correspondiente al periodo de noviembre de 2025, presentando atraso en el pago de un mes en mora** y la fecha límite de pago era **26 de noviembre de 2017**, procediendo de conformidad con el **artículo 140 de la Ley 142 de 1994**.

Que el usuario realizó el pago de la factura No. No 59332325 **por el valor de \$392.180 el día 3 de diciembre de 2025**, es decir, que el pago se realizó por fuera de la fecha límite de pago, por lo cual se considera que el procedimiento es correcto frente al cobro por concepto de reconexión del servicio en el siguiente periodo de facturación a pesar de que por parte del usuario existiera una oposición al corte.

### FUNDAMENTOS LEGALES

**Ley 142 de 1994 ARTÍCULO 96. Inciso 1º- Otros cobros tarifarios.** Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.

**Ley 142 de 1994 ARTÍCULO 140. Suspensión por incumplimiento..** <Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

*La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual (...).* (Cursiva fuera de texto).

**Ley 142 de 1994, Artículo 142, Inciso 1º. REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.** Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato". (Cursiva fuera de texto).

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 MARCELA GUTIERREZ ESCOBAR identificado con C.C. No. 1094896934 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARCELA GUTIERREZ ESCOBAR enviando citación a Dirección de Notificación:, AV LAS.AMERICAS # 54- 10 BLQ 2 APTO 403 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: MARCELA GUTIERREZ ESCOBAR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1569656 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 23 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. 275252-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275252-52</b>
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	5 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	6 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	NARCISO DE JESUS RAMIREZ HERNANDEZ
Matrícula No	770263
Dirección para Notificación	MZ 11 CS 29VILLA ALBANIA

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

## Resolución No. 275252-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275252 de 3 DE DICIEMBRE DE 2025

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE DICIEMBRE DE 2025 el señor NARCISO DE JESUS RAMIREZ HERNANDEZ identificado con C.C. No. 15912916, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275252 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 770263 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: MZ 11 CS 29 , Barrio VILLA ALBANIA en el periodo facturado 2025-11.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en el predio de matrícula N° 770263, al que se le han generado cobro por concepto de instalación domiciliaria que se dan por el Cambio de Acometida de Alcantarillado realizado, con el cumplido Nro 394659565, diferidos a 36 cuotas, y de las cuales ya se ha facturado 1 cuota, según lo evidencia nuestro sistema de información comercial así:

Primer Nombre	Nombre Predio	NARCISO DE JESUS RAMIREZ HERNANDEZ	Dirección	MZ 11 CS 29
Segundo Nombre	Nit Predio	15912916	Cédula Predio	
Primer Apellido	E-Mail	smarcela.go@gmail.com	Dirección Ayuda	
Segundo Apellido	Barrio	VILLA ALBANIA - PERLA DEL OTUN	Ciclo	CICLOS 14
Num. Integración	Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Ruta	
			Sector Hidráulico	3.13-2500 LOTES SUR - LA ALBANIA

Resumen PQR Otros cobros

Diferidos Duplicados

Servicio

Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Valor	Valor cuot	Saldo	Saldo capital	Num. cuotas	Num. cuota
394659565	INST.DOM ACUEDUCTO	24/11/2025	DIFER	VIGENTE	2025	Octub	\$ 4.296.635,460	\$ 136.631,1	\$ 4.782.115,064	\$ 4.192.228,36	36	
							\$ 4.296.635,46		\$ 4.782.115,06			

De igual forma, se corrobora que realizó por parte del Servicio al cliente, la cotización previa a la instalación, que contó con su aceptación y firma, y registra, así:

	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS ESP SUBGERENCIA COMERCIAL - DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE COTIZACIÓN ( VIGENCIA 2025)
---	--

Señor usuario, el costo de una conexión de Alcantarillado (Nueva, reposición total o parcial), se calcula de acuerdo con el tipo de excavación a realizar según la vía.

MATERIALES	VSMV	VALOR	CANTIDAD	TOTAL
CAJA DE INSPECCIÓN DOMICILIARIA INCLUYE TAPA	0,3536	604.019,5	1	604.019,5
ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO EN ZONA VERDE 200 MM X160 M	1,2631	2.157.627,4		-
ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO DE 200 MM X160 MM EN PAVIMENTO	2,5153	4.296.635,5	1	4.296.635,5
ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO DE 200 MM X160 MM EN ANDEN	1,8638	3.183.743,2		-
ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO DE 200 MM X160 MM EN CALZADA SIN PAVIMENTO	1,4079	2.404.974,8		-
<b>TOTAL</b>				<b>4.900.657,0</b>

\*\*\*\*\* NOTA IMPORTANTE\*\*\*\*\*

Este valor debe entenderse como un valor aproximado, toda vez que, el valor definitivo está sujeto a los cambios que se deriven de las variaciones en el terreno a intervenir y la longitud de la obra civil.

De conformidad con lo anterior, el usuario da fe de que ha sido informado previamente de los valores aproximados del servicio requerido; en virtud de lo cual se le solicita a su nombre y firma y cédula.

Fecha:

NOMBRE: Pereira FIRMA: Pereira  
CC. 15912916

NOTA:

Valores sujetos a la vigencia en la que se realice el cobro\*

Cabe resaltar que, los valores que se cotizaron como se informó:

\*\*\*\*\* NOTA IMPORTANTE\*\*\*\*\*

Este valor debe entenderse como un valor aproximado, toda vez que, el valor definitivo está sujeto a los cambios que se deriven de las variaciones en el terreno a intervenir y la longitud de la obra civil.

De conformidad con lo anterior, el usuario da fe de que ha sido informado previamente de los valores aproximados del servicio requerido; en virtud de lo cual se le solicita a su nombre y firma y cédula.

**Están sujetos a los cambios que se deriven en las variaciones del terreno a intervenir**, para este caso en particular, el valor facturado varía poco con el valor cotizado.

De igual modo, se comparte la información detallada de los recursos utilizados facturados en la Instalación domiciliaria y la cuota facturada así:

Nombre Predio	NARCISO DE JESUS RAMIREZ HERNANDEZ	Dirección	MZ 11 CS 29	Num Medidor	P1415MMI
Nit Predio	15912916	Cédula Predio		Consecutivo	60800
E-Mail	smarcela.go@gmail.com	Dirección Ayuda		Clase Uso	RESID--ES
Barrio	VILLA ALBANIA - PERLA DEL OTUN	Ciclo	CICLOS 14	Ruta	RUTA 5
Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Sector Hidráulico	3.13-2500 LOTES SUR - LA ALBANIA	Estrato	Estrato 2
				Num. Anterior	0

Detalle del cobro

Predio	770263	Consecutivo	394659565
--------	--------	-------------	-----------

Arrastra un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2025	Noviembre	59434516	\$ 136.631,80	\$ 32.224,77	\$ 104.407,01	\$ 4.192.228,37

Recurso BPM

Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
158030021	Acometida de alcantarillado de 200 ml	3.580.529,55	2,515	1,00	20,00	716.105,91	0,00	0,00	4.296.635,46

4.296.635,46

De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro que, el procedimiento de Instalación Domiciliaria, en referencia a lo que se requirió para el Cambio de la acometida de Alcantarillado, los trabajos realizados y elementos requeridos se efectuaron para ejecutar la solicitud del predio reclamante **No. 770263**, que es de propiedad del usuario, es decir, 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**.

Por otro lado, se debe resaltar que los usuarios tienen una percepción equivocada sobre responsabilidad de las redes de la Empresa y la acometida de los usuarios. Sin embargo, es importante aclarar que tanto para la acometida de acueducto como para Alcantarillado **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 y sus accesorios 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, como se procede a ilustrar en la siguiente imagen:



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.

Cabe anotar que, ante pruebas fehacientes, es el usuario responsable de la acometida del predio y los accesorios de esta.

De lo cual se adjuntan las Orden de trabajo referenciada, con la respectiva firma y aceptación del usuario, así:



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.  
SUBGERENCIA DE OPERACIONES

Recomendado

Decencia

ORDEN DE TRABAJO

5573688

Impreso el: 01/10/2025 14:27:30

Impreso por: CDGALLEGO

CONEXIONES NUEVAS O REPOSICIÓN TOTAL DE ALCANTARILLADO

303 - CAMBIO DE ACOMETIDA

INFORMACIÓN DEL USUARIO

DIRECCIÓN: MZ 11 CS 29 VILLA ALBANIA	TELEFONO: 3164221927	NÚMERO:
DIRECCIÓN DE AYUDA:		MARCA:
USUARIO: NARCISO DE JESUS RAMIREZ HERNANDEZ	MATRÍCULA: 770263	LECTURA:
FECHA DE SOLICITUD: 19/09/2025 12:50:24	FECHA ATENDIDA: 19/09/2025	HORA: : am pm
CREACIÓN SOLICITADA POR:	13-10-23	DIÁMETRO: TIPO:

TEL: 3164221927 NARCISO DE JESUS RAMIREZ. USUARIO SOLICITA DE MANERA URGENTE CAMBIO DE ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO  
DIRECCION: MZ 11 CS 29 VILLA ALBANIA. SE ANEXAN DOCUMENTOS - PREDIO CON COLILLA Y CAJA DE INSPECCION LISTAS, POR FAVOR REALIZAR REPOSICIÓN DE LA ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO DESDE LA RED CENTRAL. GRACIAS.

CONEXIÓN NUEVA Y CAMBIOS DE ACOMETIDAS ALCANTARILLADO COBRO A USUARIO

CONEXIONES NUEVAS E INDEPENDIZACIONES-COSTO DIRECTO		
CÓDIGO	TIPO DE VÍA	SELECCIÓN
1580300213	Acometida de alcantarillado en zona verde	
1580300214	Acometida de alcantarillado en Pavimento	X
1580300215	Acometida de alcantarillado en Andén	
1580300216	Acometida de alcantarillado en calzada sin pavimento	

ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1580300217	Acometida de alcantarillado en zona verde 200 mm x 160 mm - Para 2 casas	
1580300218	Acometida de alcantarillado de 200 mm x 160 mm en Pavimento - Para 2 casas	
1580300219	Acometida de alcantarillado de 200 mm x 160 mm en Andén-Para 2 casas	
1580300220	Acometida de Acueducto de 200 mm x 160 mm en calzada sin pavimento - Para 2 casas	

CAJA DE INSPECCIÓN		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
495	Caja De Inspección Domiciliaria, Incluye Tapa	

REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO ZONA VERDE		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1580300221	Reparación Acometida de alcantarillado en zona verde L= 2 m	
1580300222	Reparación Acometida de alcantarillado en zona verde L= 3 m	
1580300223	Reparación Acometida de alcantarillado en zona verde L= 4 m	

REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO CALZADA S PAVIMENTO		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1580300230	Reparación Acometida de Acueducto en calzada sin pavimento L= 2 m	
1580300231	Reparación Acometida de Acueducto en calzada sin pavimento L= 3 m	
1580300232	Reparación Acometida de Acueducto en calzada sin pavimento L= 4 m	

REPARACIONES VARIAS		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
200000030	Reparación Muro Lateral	
200000031	Reparación Tapa Superior	
200000032	Reparación Placa De Piso Y Emboquillado	
200000029	Demolición Y Construcción De Caja De Inspección Nueva	

DERECHO DE PETICIÓN		
	2753	2753

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.

CONEXIONES NUEVAS O REPOSICIÓN TOTAL DE ALCANTARILLADO

ORDEN DE TRABAJO

5573688

Impreso el: 01/10/2025 14:27:30

Impreso por: CDGALLEGO

MATERIALES ALCANTARILLADO

MATERIAL	UNIDAD	CANTIDAD	DIÁMETRO	ANTIDAD
Alambre Dulce				
Alambre negro				
Alambre negro	kg			
Alambre negro	kg			
Cemento				
Esterilla				
Cuartón				
Tela formalde				
Arriado				
Vidrio Novafort		6	500	3 pzas

EXCAVACIONES			
TIPO DE VÍA	LARGO	ANCHO	PROFUNDIDAD
Tierra			
Andén			
Pavimento			
Calzada sin pavimento			

SEPARACIONES Y INSTALACIÓN

USUARIO

INSTALADOR

SUPERVISOR

15912916

Parqueadero

Firma: *Walter Bocerra Q.*

Firma: *Walter Bocerra Q.*

*OB*

Por último, concluyendo en respuesta a sus pretensiones, es de informar que dicho cobro por la instalación domiciliaria realizada, **no afecta el beneficio del Mínimo Vital** con que cuenta el

usuario en el predio.

No obstante, es evidente que los valores facturados por la Empresa y los procedimientos de instalación domiciliaria por el Cambio de Acometida de Alcantarillado realizados en el predio, **SON CORRECTOS** ya que se está efectuando cobro la instalación domiciliaria requeridas en el predio para el cambio de acometida de alcantarillado, y se realizaron los cobros necesarios de acuerdo a los recursos utilizados en este proceso relacionado en la solicitud, por lo cual, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor NARCISO DE JESUS RAMIREZ HERNANDEZ, por lo tanto, los valores facturados NO serán objeto de modificación, actuando según la **Ley 142 de 1994**.

## 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 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 NARCISO DE JESUS RAMIREZ HERNANDEZ identificado con C.C. No. 15912916 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 NARCISO DE JESUS RAMIREZ HERNANDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 11 CS 29 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: NARCISO DE JESUS RAMIREZ HERNANDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 770263 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 23 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**

