

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. 12352-52 de 29 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **SIXTA LUCIA ESCOBAR PULGARIN** 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 | 12352-52 |
| Fecha Resolución | 29 DE DICIEMBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE ENERO DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE ENERO DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | SIXTA LUCIA ESCOBAR PULGARIN |
| Matrícula No | 1171412 |
| Dirección para Notificación | CL 20 BIS # 20- 26 PS 3PROVIDENCIA |

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.

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Visita No. 5748986

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 19 DE DICIEMBRE DE 2025, la señora SIXTA LUCIA ESCOBAR PULGARIN, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-12, 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 24 DE DICIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P1815MMRSA109057AA que pertenece al predio con matrícula No 1171412, tenía una lectura acumulada de 25, 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 **-25458** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 1171412.

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| 67 | 2025-12 | 414 | 0 | 0 | -3 | -5 | 2 |
| 2501 | 2025-12 | 414 | 0 | 5 | 0 | 14442 | -14442 |
| 2500 | 2025-12 | 414 | 0 | 5 | 0 | 11016 | -11016 |
| 3007 | 2025-12 | 414 | 0 | 0 | -2 | 0 | -2 |

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. 12368-52 de 29 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **BLANCA DORIS ZAMORA BASTOS** 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 | 12368-52 |
| Fecha Resolución | 29 DE DICIEMBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE ENERO DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE ENERO DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | BLANCA DORIS ZAMORA BASTOS |
| Matrícula No | 301887 |
| Dirección para Notificación | CL 31 # 3- 22SAN CAMILO |

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

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

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

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

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Visita No. 5754414

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 22 DE DICIEMBRE DE 2025, la señora BLANCA DORIS ZAMORA BASTOS, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 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 24 DE DICIEMBRE DE 2025, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P1915MMRAL115385AA que pertenece al predio con matrícula No 301887, tenía una lectura acumulada de 2016, 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 **-123979** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 301887.

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| 3010 | 2025-12 | 414 | 0 | 0 | -4 | -2 | -2 |
| 2500 | 2025-12 | 414 | 0 | 26 | 0 | 57285 | -57285 |
| 1090 | 2025-12 | 414 | 0 | 13 | 0 | -4769 | 4769 |
| 2501 | 2025-12 | 414 | 0 | 26 | 0 | 75097 | -75097 |
| 1095 | 2025-12 | 414 | 0 | 13 | 0 | -3638 | 3638 |
| 3007 | 2025-12 | 414 | 0 | 0 | -2 | 0 | -2 |

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. 23235-52 de 29 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

| | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| Recurso No | 23235-52 |
| Fecha Resolución Recurso | 29 DE DICIEMBRE DE 2025 |
| RECLAMO | 274916 de 4 DE DICIEMBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | NO ACCEDE |
| Fecha del Aviso | 8 DE ENERO DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE ENERO DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | OSCAR ALBERTO ZAPATA |
| Identificación del Peticionario | 15905950 |
| Matrícula No. | 79905 |
| Dirección para Notificación | CR 8 # 11- 35 PARQUE LA LIBERTAD |

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

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

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

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Resolución No. 23235-52

DE: 29 DE DICIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23235 DE 9 DE DICIEMBRE DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 274916 DE 19 DE NOVIEMBRE DE 2025**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) OSCAR ALBERTO ZAPATA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 15905950 sin acreditar la calidad para actuar frente al establecimiento de comercio que funciona en este inmueble, destinado a INQUILINATO O RESIDENCIAS, interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 274916-52 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. 79905 Ciclo 2, ubicada en la dirección CR 8 # 11- 35 , Barrio PARQUE LA LIBERTAD, con clase de uso COMERCIAL, en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-11.

Que el recurrente por escrito presentado el día 9 DE DICIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el cobro del consumo del periodo de noviembre, no justifica los metros cúbicos que la Empresa esta adicionando del periodo anterior, y solicita lo siguiente:

SOLICITO

De manera respetuosa.

- Revisar el caso, y tener en cuenta lo expuesto.
- Solicito de manera respetuosa, NO COBRAR DAÑOS INEXISTENTES Y LA VERSION DADA POR EL VISITADOR NO JUSTIFICA SEMEJANTE COBRO NO HAY PRUEBAS FRACIENTES, CONDUCTENTES Y CONTUNDENTES QUE DEMUESTREN QUE EL COBRO ES CORRECTO .
- Solicito se me respete el subsidio de apelación, y hasta tanto la superintendencia no se pronuncie, la empresa, no está autorizada para realizar cobros en reclamo.
CCU y derechos de usuario Ley 142 de 1994, y debido proceso art. 29 Const. Nal, y demás de Ley.

Este Departamento, al respecto 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 en la visita practicada el 24 DE

NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Olga Carolina Tovar 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° H25VA259727 el cual registra una lectura acumulada de **1385 m3**. *se reportó la siguiente observación: Se visitó predio se encuentra fuga por tubo en la poceta, se le recomendó a usuaria arreglarlo. Es decir se encontró fuga visible, la cual es responsabilidad del usuario. Situación que confirma el incremento en el consumo registrado del período reclamado.*

El Grupo de facturación, reportó la siguiente novedad, de acuerdo con las visitas realizadas al inmueble con el fin de identificar la causa y verificar el estado de las instalaciones, la acometida y el medidor: *Se cobran 200 m3 pendientes del mes 9. y 177 m3 del mes 11, se revisaron 6 baños, 3 lavamanos, 1 lavadero, sin cocina, sin fugas es una residencia tiene 40 apartamentos hay 15 ocupados fijos en el momento, no se detectaron fugas no se percibe daño y probable consumo ocup. 20 personas. atendió Carolina Tovar.*

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio reclamante, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|---------------|---------------------|---------------------|--------------------|--------------------|---|
| NOV | 1271 m ³ | 1094 m ³ | 177 m ³ | 377 m ³ | Cobro por consumo en el periodo más pendiente, 177 m³ + 200 m³ total: 377 m³ (Art. 146-Ley 142/94) |
| SEPT | 910 m ³ | 650 m ³ | 260 m ³ | 60 m ³ | Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación 200 m³ . |

Los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula reclamante por la Empresa, se liquidaron así: en el período de **Septiembre de 2025**, la diferencia de lectura fue de **260 m³**, de los que solo se cobraron por promedio **60 m³** dejando pendiente **200 m³**, así las cosas para el periodo de **Noviembre de 2025** la diferencia de lectura fue de **177 m³** más **200 m³** por consumo acumulado para un total de **377 m³**, se revisó 6 baños, 3 lavamanos, 1 lavadero sin cocina sin fugas es una residencia tiene 40 apartamentos hay 15 ocupados fijos en el momento, no se detectaron fugas no se percibe daño y probable consumo ocup. 20 personas, por lo cual, no se accedió a modificar o reliquidar, la Empresa ha actuado de conformidad con los **artículo 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994**.

Así las cosas, en razón a que la Empresa prestadora 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, que el medidor está funcionando sin ninguna anomalía, indicando que el consumo registrado es correcto, y que no existe malas tomas de lectura, éste Departamento **NO ACCEDE** a lo solicitado por el usuario y no realizará modificación alguna respecto a los consumos facturados por concepto de consumo acumulado en el período de NOVIEMBRE DE 2025, en el cual se adicionaron 200 m3 que estaban pendientes de septiembre de 2025, confirmando así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de el.

"Por último y no menos importante, 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."

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.

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

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.*

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."

Así mismo, el Contrato de Condiciones Uniformes Numeral 2, Clausula Vigésima Segunda Titulo VII:

CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA. FACTURACION

"De la determinación del consumo: *Cuando exista medidor de agua, el consumo se determinara por la*

diferencia entre la lectura cuando el medidor esté funcionando correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de liquidación de la cuenta deberán fluctuar entre 28 y 32 días. Artículo 146 Ley 142 de 1994."

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 OSCAR ALBERTO ZAPATA y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE**, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 274916-52 de 4 DE DICIEMBRE DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al (la) señor(a) OSCAR ALBERTO ZAPATA, 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 29 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 : 79905
Radicado visita : 5605047
Fecha Atención : 09/10/2025 10:12:06
Nombre Propietario : LOAIZA * LILIA
Dirección : CR 8 # 11- 35
Barrio : PARQUE LA LIBERTAD
Numero medidor : H25VA259727
Diametro medidor : 1/2 PULGADA
Tipo desviación : ALTO OFICINA
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 2 - 1 - 114500
Clase de uso : COMERCIAL
Promedio lectura : 125
Lectura actual : 1094
Consumo actual : 184
Edad : 1

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : COMERCIAL
Lectura del predio : 1099
No. Habitantes : 2

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Observaciones : Ingreso al predio,se revisan instalaciones sanitarias y no se encuentra fuga,es consumo,es un buen nivel de ocupamiento

Usuario : Oscar Zapata
Cedula : 15905950

Firma Usuario atendio :

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 22 900

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

EL 07/10/2025, En la revisión con el equipo de geofono, no se encontraron fugas imperceptibles, sino fuga visible en el interior del inmueble, por escapes en los sanitarios del dueño del inmueble.



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION POR GEOFONO

ATENCION AL CLIENTE

I. INFORMACION GENERAL

No Solicitud : 5583032

Fecha De Atencion : 07/10/2025 12:41:36

Matricula : 79905

Direccion : CR 8 # 11- 35

Causal de la Visita : FACTURACION DEBIDO PROCESO

DATOS VISITA.

Numero Del Medidor : H25VA259727

Marca Del Medidor : ALTAIR

Lectura : 1054

Estado Medidor : Funcionando

Duracion de la Visita (en horas) : 1

¿Se encontro fuga? : SI

Ubicacion de la Fuga : INTERNA

OBSERVACION

Se llega el predio Se revisan los baños y se encuentran fugas en los baños el dueño dice que eso lo manda a arreglar

Estado Predio : Solo

Firma Funcionario : CONTRATISTA WORLDTEK 24 900151

Cartera congelada,o pendiente de pago del período de noviembre d 2025, mientras la SSPD, resuelve el recurso de apelación por valor de \$2.829.816

Fecha 8/12/2025

Hora inicio 13:00:32

hora final 13:15:07

Número Rad. Web

Número

23235

Predio

79903

Solicitante

Identificación 15095850

Teléfono 3142402558

Nombre completo OSCAR ALBERTO ZAPATA

Dir. corresp. CR 8 # 11- 35

Barrio PARQUE LA LIBERTAD

Tipo solicitante Propietario

e-mail

Centro abastecedor AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA SA ESP

Usuario glopez

Substancia de aplicación

Forma recepción ESCRITO

| Detalle | Utilidad | Cobros | Facturas | Correspondencia | Seguimiento | Reintegración | Cartera Congelada | | | | | | |
|------------|----------------|----------|----------|-----------------|-------------|-----------------|-------------------|--------------------------------|-------|-------|---------|-------------|--|
| Tipo Cong. | Servicio | Factura | Año | Mes | Afecta | Concepto | Oferido | Origen/Valor | Saldo | Rang. | Consumo | Consecutivo | |
| AUTOMATIC | ACUEDUCTO | 59290736 | 2025 | 11 | Cartera | CONGELA CONTRIB | 0 | PQRS 472599,31 \$ 446.536,86 | 0 | 0 | 0 | 2063708555 | |
| AUTOMATIC | ACUEDUCTO | 59290736 | 2025 | 11 | Cartera | CONGELA CONSUMO | 0 | PQRS 836928,69 \$ 792.529,29 | 0 | 0 | 0 | 2063708556 | |
| AUTOMATIC | ALCANTARILLADO | 59290736 | 2025 | 11 | Cartera | CONGELA VERTIBE | 0 | PQRS 1087543,21 \$ 1.029.848,7 | 0 | 0 | 0 | 2063708557 | |
| AUTOMATIC | ALCANTARILLADO | 59290736 | 2025 | 11 | Cartera | CONGELA CONTRIB | 0 | PQRS 554768,76 \$ 565.902,86 | 0 | 0 | 0 | 2063708558 | |

\$2.829.816,

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. 23233-52 de 29 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

| | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| Recurso No | 23233-52 |
| Fecha Resolución Recurso | 29 DE DICIEMBRE DE 2025 |
| RECLAMO | 274913 de 1 DE DICIEMBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | NO ACCEDE |
| Fecha del Aviso | 8 DE ENERO DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE ENERO DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | MARIA MAGNOLIA ALARCON |
| Identificación del Peticionario | 42120476 |
| Matrícula No. | 620351 |
| Dirección para Notificación | CR 7 # 17- 66 A.COMUN 00 CENTRO |

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

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

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

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Resolución No. 23233-52

DE: 29 DE DICIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23233 DE 9 DE DICIEMBRE DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 274913 DE 19 DE NOVIEMBRE DE 2025**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) MARIA MAGNOLIA ALARCON, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42120476 actuando como representante legal del Edificio Colonial P.H., pero sin adjuntar el documento que acredita la debida legitimación para actuar frente al suscriptor, interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 274913-52 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. 620351 Ciclo 2, ubicada en la dirección CR 7 # 17- 66 A.COMUN 00 , Barrio CENTRO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-11.

Que el recurrente por escrito presentado el día 9 DE DICIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumenta que el consumo de 73 m³ facturado en noviembre al área común del Edificio Colonial P.H. es muy alto, solicita pruebas al macromedidor, y revisión técnica, al respecto me permito precisar lo siguiente:

RECURSO

Me permito recurrir la decisión pidiéndole a la Empresa, frente al caso específico (Edificio Colonial P.H), se reconsidere la decisión realizando un proceso riguroso y fundamentado de establecimiento y medición del consumo, que más que haciendo uso de un facilismo desbordado para justificar la equívoca decisión (*está en buen estado y funcionando bien, no se identifican*

fugas ni daño alguno); se detenga y revise de manera técnica y objetiva la calibración del macro-medidor; se asegure la micromedición de las unidades individuales (hijas); se utilice de ser el caso un medidor (geófono) y se considere que es un Edificio ubicado en pleno centro de la ciudad, que carece de zonas de recreación (piscina, jacuzzi, baños turcos o zonas húmedas), resulta imposible un consumo desbordado de más de 75 m³/mes en las dos unidades sanitarias de las áreas comunes (sanitario y lavamanos, pequeña cocineta).

Ante un atropello soslayado y abuso de la condición frente al usuario por ser el prestador único del servicio en la zona urbana de la ciudad; la Empresa está en la obligación de atender las solicitudes de sus usuarios, no utilizando procedimientos y argucias de cajón; deberá dar atención y respuesta motivada técnica y fundadamente.

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

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

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

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

Con ocasión del reclamo se efectuó revisión técnica por parte del equipo de revisores de Servicio al Cliente, el día 25 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Maria Magnolia Alarcon como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que el Edificio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° J14JE000296P el cual registra una lectura acumulada de **32046 m3**. El edificio colonial, consta de 16 pisos, y dos sótanos. los pisos 2 y 3 son oficinas, y el piso uno son locales comerciales y todos estos se suplen directamente del totalizador 000296, del piso 4 al piso 15 son 12 apartamentos cada uno con su respectivo medidor, un totalizador y 12 hijas, se revisaron: 1 tanque de reserva en el sótano 2, y 1 tanque de abastecimiento del piso 16 terraza, se revisaron las unidades sanitarias e hidráulicas de salón social, cocineta, y se revisaron las pocetas de cada piso y todo se observó en buen estado, sanitario, lavamanos de portería, , el totalizador registra normalmente sin ninguna novedad que amerite realizar pruebas, funciona bien, no se identifican fugas, ni daño alguno. El consumo del área común no presenta desviación significativa.

Al efectuar análisis del consumo facturado en el período objeto de reclamación, encontramos que al área común con matrícula No. **620351 con 31 Matriculas hijas registradas**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2025 | Consumo mama | Consumo hijas | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|---------------|--------------|---------------|------------|-------------------|--|
| NOV | 255 m3 | 182 m3 | 73 m3 | 73 m3 | excedente entre el consumo de las hijas y el totalizador, Diferencia de lectura, operó el sistema descontar y repartir arrojando un excedente de 763 m3. |

Podemos observar en el histórico de lecturas del sistema de Información Comercial y observamos que después de realizar los ejercicios propios del sistema descontar-repartir para esta tipo de usuarios en los que sabemos hay una sola acometida de entrada para un grupo de usuarios internos y concluimos en que la Empresa efectivamente ha facturado los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."*

| Lecturas | | MATRICULA 620351 | | | | | | |
|----------|------------|------------------|-----------|-----------|---------|--------|-------------|-----------------|
| Año | Mes | nAct | Lect Acti | Lect Ante | Consumo | Promed | Fec de lect | Observación |
| 2025 | Diciembre | 1 | 32160 | 31909 | 74 | 68 | 9/12/2025 | SIN OBSERVACION |
| 2025 | Noviembre | 1 | 31909 | 31654 | 73 | 65 | 7/11/2025 | SIN OBSERVACION |
| 2025 | Octubre | 1 | 31654 | 31393 | 75 | 61 | 8/10/2025 | SIN OBSERVACION |
| 2025 | Septiembre | 1 | 31393 | 31144 | 74 | 61 | 7/09/2025 | SIN OBSERVACION |
| 2025 | Agosto | 1 | 31144 | 30924 | 64 | 59 | 6/08/2025 | SIN OBSERVACION |
| 2025 | Julio | 1 | 30924 | 30721 | 61 | 55 | 9/07/2025 | SIN OBSERVACION |
| 2025 | Junio | 1 | 30721 | 30528 | 61 | 51 | 10/06/2025 | SIN OBSERVACION |
| 2025 | Mayo | 1 | 30528 | 30343 | 57 | 50 | 11/05/2025 | SIN OBSERVACION |
| 2025 | Abril | 1 | 30343 | 30142 | 49 | 57 | 9/04/2025 | SIN OBSERVACION |
| 2025 | Marzo | 1 | 30142 | 29940 | 73 | 59 | 11/03/2025 | SIN OBSERVACION |

Se adjunta relación del consumo de las 14 cuentas hijas que cuentan con medidor individual y su respectiva matrícula, el consumo que resulta para el área común, corresponde también al uso de los locales comerciales, los tanques de reserva, los pisos 2 y 3, y las redes locales de la edificación, salón social con baños y cocineta y portería.

| CONSUMOS FACTURADOS A LAS 14 CUENTAS HIJAS | | | | | |
|--|---|-------------|-------------|---------------------------------|--|
| HIJA | | Consumos | | | |
| Matricula | Dirección | Lectu | Observación | Medidor hoy | |
| 600676 | CR 7 # 17-66 PS 14, CENTRO | 7 | 499 | 0 | SIN OBSERVACION CENAO12966 |
| 600684 | CR 7 # 17-66 PS 13, CENTRO | 2 | 2662 | 0 | SIN OBSERVACION AP31EMMCAF32501AA |
| 600692 | CR 7 # 17-66 PS 12, CENTRO | 7 | 1364 | 0 | SIN OBSERVACION P611MMRSCA89675AA |
| 600718 | CR 7 # 17-66 PS 10, CENTRO | 19 | 1692 | 0 | SIN OBSERVACION P271MMRSCA102795AA |
| 600726 | CR 7 # 17-66 PS 9, CENTRO | 11 | 804 | 0 | SIN OBSERVACION P291MMRSCA112374AA |
| 600740 | CR 7 # 17-66 PS 7, CENTRO | 4 | 95 | 0 | SIN OBSERVACION H23VAB01150 |
| 600759 | CR 7 # 17-66 PS 6, CENTRO | 12 | 1706 | 0 | SIN OBSERVACION H2SVAS06572 |
| 600767 | CR 7 # 17-66 PS 5, CENTRO | 98 | 2205 | 0 | SIN OBSERVACION CENAO12965 |
| 600775 | CR 7 # 17-66 PS 4, CENTRO | 21 | 1547 | 0 | SIN OBSERVACION P611MMRSCA89671AA |
| 600809 | CL 18 # 6-63 PS 3 OF 301, CENTRO | 1 | 22 | 0 | SIN OBSERVACION H23VAB06368 |
| 19632651 | CR 7 # 17-66 APTD 9 B, CENTRO, CR 7 # 17-66 A | 2 | 132 | 0 | SIN OBSERVACION P291MMRSCA118697AA |
| 600734 | CR 7 # 17-66 PS 8, CENTRO | 0 | 1317 | 130 | SIN DIS. DE LIC-RECIBO E CENAO130504AA |
| 600700 | CR 7 # 17-66 PS 11, CENTRO | 31 | 2059 | 89 | NO DEJAN ENTRAR A REVI H2SVAS06571 |
| 600668 | CR 7 # 17-66 PS 15, CENTRO | 7 | 798 | 0 | SIN OBSERVACION P291MMRSCA114452AA |
| TOTAL HIJA | | 14 | 182 | Diferencia Lect Totalizador 182 | |
| | | Consumo m+h | 255 | | |

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 sí solas un medio de prueba orientados a esclarecer las dudas generadas y por ende al convencimiento del funcionario encargado de adoptar la decisión final.

En el caso que nos ocupa, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, lo que quedó probado plenamente en la revisión practicada con ocasión del reclamo, los medidores de las cuentas hijas no presentan inconsistencias, se encuentran en buen estado, se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y se observó que el medidor registra normalmente, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente consumido en las áreas comunes, toda vez que para el periodo de **NOVIEMBRE DE 2025** el medidor-totalizador, después de realizar los ejercicios propios del sistema descontar-repartir para este tipo de usuarios en los que sabemos hay una

sola acometida de entrada para un grupo de usuarios internos, (después de descontarse el consumos de las hijas). arrojó un consumo de 73 m3. **Por lo cual se confirma el consumo facturado en el período reclamado.**

En consecuencia, este Departamento **NO ACCEDE a la reliquidación del consumo del período de NOVIEMBRE DE 2025 y CONFIRMA** la decisión inicial; el consumo facturado al área común del **EDIFICIO COLONIAL P.H.** no será objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del totalizador, el cual se encuentra en perfecto estado y no presenta desviación significativa.. Quedando así resuelto el recurso de reposición y concediendo subsidiariamente el de apelación.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la Empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, pues el consumo no se liquida con base en el nivel de ocupantes, sino de acuerdo al consumo registrado en el equipo de medida.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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.*

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

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

“PARÁGRAFO: Para efectos de facturación de los servicios públicos domiciliarios a zonas comunes, la persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a las empresas prestadoras de los mismos, si así lo solicita, caso

en el cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes; en caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales. ”

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por MARIA MAGNOLIA ALARCON y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 274913-52 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 (la) señor(a) MARIA MAGNOLIA ALARCON, 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 29 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. 23238-52 de 29 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

| | |
|----------------------------------|--|
| Recurso No | 23238-52 |
| Fecha Resolución Recurso | 29 DE DICIEMBRE DE 2025 |
| RECLAMO | 275094 de 3 DE DICIEMBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | REVOCA |
| Fecha del Aviso | 8 DE ENERO DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE ENERO DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | CLARIBEL HOYOS |
| Identificación del Peticionario | 42053260 |
| Matrícula No. | 891523 |
| Dirección para Notificación | CR 17 # 8- 08 APTO 201 PINARES DE SAN MARTIN |

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

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

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

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Resolución No. 23238-52

DE: 29 DE DICIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23238 DE 9 DE DICIEMBRE DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 275094 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 el (la) señor(a) CLARIBEL HOYOS, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42053260 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 275094-52 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. 891523 Ciclo 8, ubicada en la dirección CR 17 # 8- 08 APTO 201 , Barrio PINARES DE SAN MARTIN en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-11.

Que el recurrente por escrito presentado el día 9 DE DICIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el alto consumo, solicita reliquidación, consumo para un persona que no permanece en el inmueble, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica en la visita practicada el 29 DE NOVIEMBRE DE 2025 en la que se determinó que el inmueble cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C18LA369231 el cual registra una lectura acumulada de 480 m3. Con observacion: "*Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, predio permanece solo, permanece fuera del país*".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **891523**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|------------------|-------------------|---------------------|------------|----------------------|--|
| Noviembre | 478 m3 | 475 m3 | 3 m3 | 50 m3 | Cobro por diferencia de lectura: 3 m3 + 47 m3 acumulados = 50 m3 facturados (Art. 146-Ley 142/94) |

| | | | | | |
|-------------------|--------|--------|-------|------|--|
| Octubre | 475 m3 | 473 m3 | 2 m3 | 2 m3 | Consumo por diferencia: 2 m3 (Art. 146-Ley 142/94) 47 m3 pendientes por cobrar |
| Septiembre | 473 m3 | 420 m3 | 53 m3 | 6 m3 | Consumo por Promedio: 6 m3 (Art. 146-Ley 142/94) 47 m3 pendientes por cobrar |

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación, en donde manifiestan que **“Se cobran 47 m3 pendientes del mes 9. Se revisó y no se encontraron daños de agua. Nos informan de un daño que repararon..”** Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el periodo de **NOVIEMBRE DE 2025**, cobrando el consumo que registró el medidor en dicho periodo equivalente a **3 m3**.

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, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido

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

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 periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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.

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

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."

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."

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-406189** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| NC CONTRIB ACUEDUCTO | 2025-11 | 483 | 3 | 50 | 4615 | 76922 | -72307 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-11 | 483 | 3 | 50 | 6660 | 110999 | -104339 |
| AJUSTE A LA DECENA | 2025-11 | 483 | 0 | 0 | -3 | 0 | -3 |
| NC CONTRIB ALCANTARILLADO | 2025-11 | 483 | 3 | 50 | 5997 | 99956 | -93959 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-11 | 483 | 3 | 50 | 8654 | 144237 | -135582 |

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 CLARIBEL HOYOS en contra de la Resolución No. 275094-52 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. 891523 la suma de **-406189**. 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) CLARIBEL HOYOS , 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 29 DE DICIEMBRE DE 2025

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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. 23242-52 de 29 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

| | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| Recurso No | 23242-52 |
| Fecha Resolución Recurso | 29 DE DICIEMBRE DE 2025 |
| RECLAMO | 275165 de 3 DE DICIEMBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | REVOCA |
| Fecha del Aviso | 8 DE ENERO DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE ENERO DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | LUIS ENRIQUE VALENCIA DELGADO |
| Identificación del Peticionario | 4354520 |
| Matrícula No. | 615005 |
| Dirección para Notificación | MZ 13 CS 23 LA CAMPINA |

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.

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Resolución No. 23242-52

DE: 29 DE DICIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23242 DE 11 DE DICIEMBRE DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 275165 DE 1 DE DICIEMBRE DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) LUIS ENRIQUE VALENCIA DELGADO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 4354520 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 275165-52 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. 615005 Ciclo 14, ubicada en la dirección MZ 13 CS 23 , Barrio LA CAMPINA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-10, 2025-11, 2025-12.

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 por el alto consumo facturado y encontraron fuga interna con el equipo del geófono, solicita reliquidar consumo, al respecto me permito precisar lo siguiente:

Porque El aumento en el consumo del agua se presentó por una fuga interna de la que no sabía
Sustento este Recurso en las siguientes razones: después de la visita del funcionario de Aguas y Aguas se solicitó la revisión por medio de geofono en la cual se detectó una fuga la cual fue subsanada de manera inmediata
Anexo los siguientes documentos Visita funcionario, fotografías antes y después de la reparación comprobante revisión por geofono.

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 **02 de Diciembre de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones **“Se cierran todas las llaves y el medidor sigue girando. Equipo de medida P1515MMRSA65712AA Lectura actual 2484 m3”.**, En el periodo de **Noviembre de 2025** el predio tuvo una diferencia de lectura de **321 m3** de los cuales se le facturaron **21 m3** consumo promedio (mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **300 m3** pendientes por facturar.

Es de tener en cuenta la observación **“Se cierran todas las llaves y el medidor sigue girando.”** es posible que en el predio se presente una fuga interna, a la fecha la Empresa no cuenta con el servicio

disponible del geófono, por lo tanto, se le recomienda que en el menor tiempo posible y de forma particular contrate el servicio de geófono para ubicar la fuga, realizar las reparaciones pertinentes y así evitar incrementos en su facturación.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que el consumo en los periodos de octubre, noviembre y diciembre de 2025, el consumo se incrementó, es decir, presenta desviación significativa y el Grupo de Facturación liquidó en octubre los 31 m³ que avanzó el medidor, y en noviembre y diciembre consumo promedio de 21 m³ el medidor avanzó 321 y 108 m³.

Se determinó que la causa del incremento fue la fuga imperceptible, se adjunta fotografías del sitio del tramo de la tubería donde se encontró y se reparó por parte del usuario.



Por lo expuesto, este Departamento ACCEDE a modificar el consumo de los periodos de octubre, noviembre y diciembre de 2025, al consumo promedio de 19 m³, REVOCANDESE 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.

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

Que por lo anterior, este despacho considera que la actuación de la empresa, enmarca dentro del régimen legal

que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, al haber tramitado en oportuna y en debida forma el recurso, con base en lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-81648** detallado así:

| Concepto | Periodo | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-----------------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-11 | 408 | 6 | 8 | 17308 | 23078 | -5769 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-12 | 408 | 0 | 0 | -4 | -1 | -3 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-12 | 408 | 6 | 8 | 17330 | 23107 | -5777 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-10 | 408 | 6 | 18 | 13320 | 39959 | -26640 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-10 | 408 | 0 | 0 | 0 | -4 | 4 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-10 | 408 | 6 | 18 | 17308 | 51925 | -34617 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-11 | 408 | 6 | 8 | 13320 | 17760 | -4440 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-12 | 408 | 6 | 8 | 13220 | 17626 | -4407 |

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por LUIS ENRIQUE VALENCIA DELGADO en contra de la Resolución No. 275165-52 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. 615005 la suma de **-81648**. 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) LUIS ENRIQUE VALENCIA DELGADO , 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 29 DE DICIEMBRE DE 2025

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 275330-52 de 29 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ DARY HINESTROZA PALACIO** 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 | 275330-52 |
| Fecha Resolución | 29 DE DICIEMBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE ENERO DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE ENERO DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | LUZ DARY HINESTROZA PALACIO |
| Matrícula No | 1101443 |
| Dirección para Notificación | MZ D CS 36LA UNIDAD |

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

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

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

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

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Resolución No. 275330-52

DE: 29 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275330 de 10 DE DICIEMBRE DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 10 DE DICIEMBRE DE 2025 la señora LUZ DARY HINESTROZA PALACIO identificado con C.C. No. 42084754, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275330 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1101443 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: MZ D CS 36 , Barrio LA UNIDAD 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)

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

| Períodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|---------------|--------------------|--------------------|-------------------|-------------------|--|
| NOV | 438 m ³ | 431 m ³ | 7 m ³ | 89 m ³ | Cobro por consumo en el periodo más pendiente, <u>7 m³ + 82 m³</u> total: 89 m³ (Art. 146-Ley 142/94) |
| SEPT | 425 m ³ | 333 m ³ | 91 m ³ | 9 m ³ | Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación <u>130 m³</u> . |

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 15 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor UVER CARDENAS- Vecino MZ D CS 29 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° H22VA046511 el cual registra una lectura acumulada de **447 m³**. ***Se llama al número dado y se informa a usuaria que hoy se le atenderá el reclamo, se va al predio y no hay nadie me atiende el señor UVER vecino, se revisó el medidor el cual registra un consumo muy leve.***

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula reclamante por la Empresa, respecto al periodo de **NOVIEMBRE de 2025** son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en el periodo de **Septiembre de 2025**, la diferencia de lectura fue de **91 m³**, de los que solo se

cobraron por promedio **9 m³** dejando pendiente **82 m³**, así las cosas para el periodo de **Noviembre de 2025** la diferencia de lectura fue de **7 m³** más **82 m³** por consumo acumulado para un total de **89 m³**, se realizaron dos visitas técnicas y no se pudo revisar, predio solo, no llegó nadie a la cita, por lo cual, no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994**.

Una vez identificado el incremento en el consumo se procedió por parte del Grupo de Facturación a revisar las instalaciones del predio, **Se visita predio casa sola**, se adjunta las revisiones previas a la facturación, así:



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 1101443
Radicado visita : 5559328
Fecha Atención : 15/09/2025 13:08:46
Nombre Propietario : HINESTROZA PALACIO LUZ-DARY
Dirección : MZ D CS 36
Barrio : LA UNIDAD
Numero medidor : H22VA046511
Diametro medidor : 1/2 PULGADA
Tipo desviación : ALTO TERRENO 2
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 8 - 4 - 433150
Clase de uso : RESIDENCIAL
Promedio lectura : 9
Lectura actual : 424
Consumo actual : 91
Edad : 1

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL
Lectura del predio : 425
No. Habitantes : 2

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Observaciones : Se visita predio casa sola

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 28 90015128728

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

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por LUZ DARY HINESTROZA PALACIO identificado con C.C. No. 42084754 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 LUZ DARY HINESTROZA PALACIO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ D CS 36 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ DARY HINESTROZA PALACIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1101443 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 29 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. 275448-52 de 29 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JHONY DUVAN RAMIREZ TRUJILLO** 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 | 275448-52 |
| Fecha Resolución | 29 DE DICIEMBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE ENERO DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE ENERO DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | JHONY DUVAN RAMIREZ TRUJILLO |
| Matrícula No | 333377 |
| Dirección para Notificación | CL 31 B # 14 B- 36VILLA MERY |

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.

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Resolución No. 275448-52

DE: 29 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275448 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 señor JHONY DUVAN RAMIREZ TRUJILLO identificado con C.C. No. 10141637, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275448 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 333377 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 31 B # 14 B- 36 , Barrio VILLA MERY en el periodo facturado 2025-12.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 24 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Inés Trujillo como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL142684AA el cual registra una lectura acumulada de 555 m3. "Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven tres personas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **333377**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Periodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|------------------|-------------------|---------------------|------------|----------------------|---|
| Diciembre | 551 m3 | 528 m3 | 23 m3 | 23 m3 | consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94) |

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **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 **23 m3, avanzó de (528 m3 a 551 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad

del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JHONY DUVAN RAMIREZ TRUJILLO identificado con C.C. No. 10141637 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) JHONY DUVAN RAMIREZ TRUJILLO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 31 B # 14 B- 36 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: JHONY DUVAN RAMIREZ TRUJILLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 333377 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 29 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. 275450-52 de 29 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE RUBIEL MENESES** 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 | 275450-52 |
| Fecha Resolución | 29 DE DICIEMBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE ENERO DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE ENERO DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | JOSE RUBIEL MENESES |
| Matrícula No | 41822 |
| Dirección para Notificación | CR 8 BIS # 6 E- 40KENNEDY |

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.

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Resolución No. 275450-52

DE: 29 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275450 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 señor JOSE RUBIEL MENESES identificado con C.C. No. 10477966, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 275450 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 41822 Ciclo: 3 ubicada en: CR 8 BIS # 6 E- 40 , Barrio KENNEDY en los periodos facturados de 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 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° H25VA264610 el cual registra una lectura acumulada de 606 m3. Con observacion: **"Fuga después del medidor, vive una persona, en el momento de esta visita el predio se encuentra solo, se llama al usuario en varias ocasiones no responden"**

Efectivamente la existencia de la fuga imperceptible adelante del medidor, afectó el consumo de los periodos de NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2025 por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga imperceptible que se presentó

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2025 al consumo promedio histórico del predio, el cual es de 18 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-1909842** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
|----------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|

| | | | | | | | |
|----------------------------|-------------|-----|---|-----|-------|--------|---------|
| AJUSTE A LA DECENA | 2025-1 2 | 408 | 0 | 0 | -2 | 0 | -2 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-1 2 | 408 | 5 | 342 | 11016 | 753512 | -742495 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-1 2 | 408 | 5 | 342 | 14442 | 987809 | -973367 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-1 1 | 408 | 5 | 43 | 11100 | 95459 | -84359 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-1 1 | 408 | 5 | 43 | 14424 | 124043 | -109620 |
| AJUSTE A LA DECENA | 2025-1 1 | 408 | 0 | 0 | -1 | -1 | 1 |

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE RUBIEL MENESES identificado con C.C. No. 10477966 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 RUBIEL MENESES enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 BIS # 6 E- 40 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE RUBIEL MENESES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 41822 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 29 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. 275472-52 de 29 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA LARGO** 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 | 275472-52 |
| Fecha Resolución | 29 DE DICIEMBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE ENERO DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE ENERO DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | DIANA LARGO |
| Matrícula No | 29595 |
| Dirección para Notificación | CR 6 BIS # 8 B- 47SANTANDER |

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

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

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

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

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Resolución No. 275472-52

DE: 29 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275472 de 19 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 19 DE DICIEMBRE DE 2025 la señora DIANA LARGO identificado con C.C. No. 1007315821, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275472 consistente en: COBRO DE CONSUMO REGISTRADO POR MEDIDOR DE OTRO PREDIO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 29595 Ciclo: 1 ubicada en: CR 6 BIS # 8 B- 47 ALTOS, Barrio SANTANDER en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-8,2025-9,2025-10,2025-11,2025-12.

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

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, visita efectuada el día 11 de octubre de 2023, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON ALEXANDER VALLEJO, "Medidores trocados favor grabar así: Matrícula 29595 medidor P1815MMRSA111435AA lectura 1571, Matrícula 35386 medidor P1715MMRSA94330AA lectura 1151, se verifica predio por predio".

El inmueble tiene el medidor y las lecturas trocadas por lo que se remite copia al grupo de Previa a la Facturación para que actualice las lecturas y copia al grupo de Control de Perdidas no Técnicas para que modifique los medidores en cada una de estas matrículas, de la siguiente manera:

- matrícula N. 29595, el medidor N. P1815MMRSA111435AA, lectura N. 1571 m3.
- matrícula N. 35386, el medidor N. P1715MMRSA94330AA, lectura N. 1151 m3.

A la matrícula N. 29595, se reliquidara el consumo facturado en el periodo de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025, a la diferencia real de lectura, Igualmente, se le informa que sólo proceden reclamaciones de los últimos 5 periodos de facturación, con fundamento en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es decir, que únicamente se puede revisar los cobros realizados desde el periodo de agosto a diciembre de 2025.

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

Igualmente, se comisiona al Grupo de Facturación, para que efectúe actualización de las lecturas para el próximo periodo de facturación, teniendo en cuenta las lecturas actuales y las

grabe correctamente, y al área de Control de Perdidas no Técnicas para que destroqué los medidores, para evitar cobros indebidos.

En consecuencia, se procede a MODIFICAR a la matrícula N. 29595, el consumo facturado en el período **agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025**, sin embargo, el cobro del cargo fijo no será reliquidado, porque el inmueble cuenta con la disponibilidad permanente del servicio y su cobro es correcto.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-275690** detallado así:

| Concepto | Periodo | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-----------------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-8 | 411 | 5 | 18 | 10774 | 38787 | -28013 |
| DEBITO CONSUMO ACUE MINIMO VITAL | 2025-9 | 411 | 5 | 6 | -3419 | -4103 | 684 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-9 | 411 | 5 | 18 | 14424 | 51925 | -37501 |
| ND SUBSIDI ALCANTARILLADO | 2025-10 | 411 | 5 | 13 | -9981 | -25951 | 15970 |
| ND SUBSIDI ALCANTARILLADO | 2025-11 | 411 | 5 | 13 | -9981 | -25951 | 15970 |
| ND SUBSIDI ACUEDUCTO | 2025-10 | 411 | 5 | 13 | -7681 | -19971 | 12290 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-10 | 411 | 5 | 21 | 14424 | 60579 | -46156 |
| | 2025-11 | 411 | 5 | 0 | -6504 | 0 | -6504 |
| AJUSTE A LA DECENA | 2025-11 | 411 | 0 | 0 | 0 | -3 | 3 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-9 | 411 | 0 | 0 | 0 | -3 | 3 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-10 | 411 | 5 | 21 | 11100 | 46619 | -35520 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-11 | 411 | 5 | 22 | 14424 | 63464 | -49040 |
| | 2025-8 | 411 | 5 | 0 | -6312 | 0 | -6312 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-8 | 411 | 0 | 0 | 0 | -3 | 3 |
| DEBITO CONSUMO ACUE MINIMO VITAL | 2025-12 | 411 | 5 | 6 | -3393 | -4072 | 679 |
| DEBITO CONSUMO ACUE MINIMO VITAL | 2025-10 | 411 | 5 | 6 | -3419 | -4103 | 684 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-10 | 411 | 0 | 0 | 0 | -1 | 1 |
| DEBITO VERTIMIENTO MINIMO VITAL | 2025-12 | 411 | 5 | 6 | -4448 | -5338 | 890 |
| ND SUBSIDI ALCANTARILLADO | 2025-12 | 411 | 5 | 13 | -9994 | -25983 | 15990 |

| | | | | | | | |
|---------------------------------------|---------|-----|---|----|-------|--------|--------|
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-12 | 411 | 5 | 24 | 14442 | 69320 | -54878 |
| DESC. VERTIMIENTO MINIMO VITAL | 2025-8 | 411 | 5 | 0 | -5919 | 0 | -5919 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-9 | 411 | 5 | 18 | 11100 | 39959 | -28860 |
| ND SUBSIDI ALCANTARILLADO | 2025-9 | 411 | 5 | 13 | -9981 | -25951 | 15970 |
| ND SUBSIDI ALCANTARILLADO | 2025-8 | 411 | 5 | 13 | -9691 | -25197 | 15506 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-8 | 411 | 5 | 18 | 14004 | 50416 | -36412 |
| DEBITO VERTIMIENTO MINIMO VITAL | 2025-9 | 411 | 5 | 6 | -4442 | -5331 | 888 |
| DESC. VERTIMIENTO MINIMO VITAL | 2025-11 | 411 | 5 | 0 | -6097 | 0 | -6097 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-12 | 411 | 5 | 24 | 11016 | 52878 | -41862 |
| ND SUBSIDI ACUEDUCTO | 2025-8 | 411 | 5 | 13 | -7456 | -19385 | 11929 |
| ND SUBSIDI ACUEDUCTO | 2025-9 | 411 | 5 | 13 | -7681 | -19971 | 12290 |
| DEBITO VERTIMIENTO MINIMO VITAL | 2025-10 | 411 | 5 | 6 | -4442 | -5331 | 888 |
| ND SUBSIDI ACUEDUCTO | 2025-11 | 411 | 5 | 13 | -7681 | -19971 | 12290 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-11 | 411 | 5 | 22 | 11100 | 48839 | -37739 |
| ND SUBSIDI ACUEDUCTO | 2025-12 | 411 | 5 | 13 | -7623 | -19820 | 12197 |

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 DIANA LARGO identificado con C.C. No. 1007315821 por concepto de COBRO DE CONSUMO REGISTRADO POR MEDIDOR DE OTRO PREDIO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) DIANA LARGO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 BIS # 8 B- 47 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: DIANA LARGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 29595 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 29 DE DICIEMBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in dark ink, appearing to be 'J. Alzate', with a large, stylized initial 'J' and 'A'.

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. 275464-52 de 29 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

| | |
|----------------------------------|------------------------------------|
| Resolución No | 275464-52 |
| Fecha Resolución | 29 DE DICIEMBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE ENERO DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE ENERO DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | JESUS MARIA VELEZ |
| Matrícula No | 732016 |
| Dirección para Notificación | CR 6 # 20- 56 LC 2PLAZA 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.

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Resolución No. 275464-52

DE: 29 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275464 de 19 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 19 DE DICIEMBRE DE 2025 el señor JESUS MARIA VELEZ identificado con C.C. No. 10098079, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 275464 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 732016 Ciclo: 2 ubicada en: CR 6 # 20- 56 LC 2 OFICINAS NIVEL 1, Barrio PLAZA DE BOLIVAR en el periodo facturado 2025-12.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 24 DE DICIEMBRE DE 2025 realizada por 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° P1815MMREL110783AA el cual registra una lectura acumulada de 553 m3. Se llama al número dado y no contestan, se va al predio y no hay nadie reja con candado, se vuelve a llamar al número dado y tampoco contestan, se tomó lectura al medidor”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **732016**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|------------------|-------------------|---------------------|------------|----------------------|--|
| Diciembre | 553 m3 | 553 m3 | 0 m3 | 38 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. P1815MMREL110783AA, el cual registra una lectura acumulada de 553 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **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 **38 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **diciembre de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** al consumo por diferencia de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **732016**, por la Empresa, respecto al período de **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”.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-307053** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| NC CONTRIB ACUEDUCTO | 2025-12 | 414 | 0 | 38 | 0 | 49146 | -49146 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-12 | 414 | 0 | 38 | 0 | 83724 | -83724 |
| NC CONTRIB ALCANTARILLADO | 2025-12 | 414 | 0 | 38 | 0 | 64427 | -64427 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-12 | 414 | 0 | 38 | 0 | 109757 | -109757 |

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 JESUS MARIA VELEZ identificado con C.C. No. 10098079 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) JESUS MARIA VELEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 # 20- 56 LC 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JESUS MARIA VELEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 732016 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 29 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. 275462-52 de 29 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE DENIS DIAZ** 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 | 275462-52 |
| Fecha Resolución | 29 DE DICIEMBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE ENERO DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE ENERO DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | JOSE DENIS DIAZ |
| Matrícula No | 1618552 |
| Dirección para Notificación | MZ 30 CS 7PROYECTO DE VIVIENDA TOKIO |

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.

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Visita No. 5749162

Resolución No. 275462-52

DE: 29 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275462 de 19 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 19 DE DICIEMBRE DE 2025 el señor JOSE DENIS DIAZ identificado con C.C. No. 4718493, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275462 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1618552 Ciclo: 7 ubicada en:MZ 30 CS 7 , Barrio PROYECTO DE VIVIENDA TOKIO en los periodos facturados de 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 Carmen Tulia Córdoba 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° P1515MMRSA62281AA el cual registra una lectura acumulada de 881 m3. Con observacion: **"Medidor no está frenado instalaciones en buen estado PREDIO DESOCUPADO, bajo consumo"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **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 881 m3, predio con bajo consumo.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa en el periodo de **NOVIEMBRE y DICIEMBRE DE 2025** es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se re liquida cobrando los 2 m3 que avanzó el medidor respectivamente en estos periodos.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-12570** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-----------------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-12 | 486 | 0 | 0 | -4 | -2 | -2 |

| | | | | | | | |
|-----------------------------------|---------|-----|---|---|-------|--------|--------|
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-11 | 486 | 2 | 6 | 4440 | 13320 | -8880 |
| AJUSTE A LA DECENA | 2025-12 | 486 | 0 | 0 | -2 | 0 | -2 |
| ND SUBSIDI ALCANTARILLADO | 2025-11 | 486 | 2 | 6 | -3992 | -11977 | 7985 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-11 | 486 | 2 | 6 | 5769 | 17308 | -11539 |
| ND SUBSIDI ALCANTARILLADO | 2025-12 | 486 | 2 | 6 | -3997 | -11992 | 7995 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-11 | 486 | 0 | 0 | -2 | 0 | -2 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-12 | 486 | 2 | 6 | 4407 | 13220 | -8813 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-12 | 486 | 2 | 6 | 5777 | 17330 | -11553 |
| ND SUBSIDI ACUEDUCTO | 2025-11 | 486 | 2 | 6 | -3072 | -9217 | 6145 |
| ND SUBSIDI ACUEDUCTO | 2025-12 | 486 | 2 | 6 | -3049 | -9148 | 6099 |
| | 2025-11 | 486 | 0 | 0 | -3 | 0 | -3 |

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 JOSE DENIS DIAZ identificado con C.C. No. 4718493 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 DENIS DIAZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 30 CS 7 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE DENIS DIAZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1618552 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 29 DE DICIEMBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized representation of the letters 'J' and 'D', likely belonging to Jose Denis Diaz.

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. 275508-52 de 29 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARLA CAROLINA RINCON** 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 | 275508-52 |
| Fecha Resolución | 29 DE DICIEMBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE ENERO DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE ENERO DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | MARLA CAROLINA RINCON |
| Matrícula No | 1633163 |
| Dirección para Notificación | VIA ANTONIO.JOSEANTONIO JOSE VALENCIA |

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.

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Resolución No. 275508-52

DE: 29 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275508 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 MARLA CAROLINA RINCON identificado con C.C. No. 42117201, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275508 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1633163 Ciclo: 10 ubicada en: VIA ANTONIO.JOSE FTE AL MZ 4 CS 19 PADRE ANTONIO JOSE VALENCIA-ENTRADA CANCHA, Barrio ANTONIO JOSE VALENCIA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-11.

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

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **NOVIEMBRE DE 2025** el predio de matrícula N° **1633163**, presentaba edad 4 de facturación (a partir de la edad 2 es número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con Uso Residencial.) por valor de \$ 246.150, mediante la factura No. **59391474**, con fecha límite de pago el **inmediato**.

Por lo anterior, el día **4 de noviembre a las 11:30 am**, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día a **4 de noviembre a las 12:49 pm**, procedimiento que no se hizo efectivo, según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994**.

Así las cosas, éste departamento encuentra, **PROCEDENTE**, el reclamo presentado por el señora, MARLA CAROLINA RINCON, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **NOVIEMBRE DE 2025**, serán objeto de reliquidación.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-68077** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| RECONEXION DEL SERVICIO | 2025-11 | 484 | 0 | 0 | 0 | 68077 | -68077 |

FUNDAMENTOS LEGALES:

Artículo 140 de la ley 142 de 1994. *Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: Ley 142 de 1994 364 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.*

Artículo 142 de la ley 142 de 1994. *Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, este debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato. Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.*

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARLA CAROLINA RINCON identificado con C.C. No. 42117201 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) MARLA CAROLINA RINCON enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA ANTONIO.JOSE 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: MARLA CAROLINA RINCON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1633163 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 29 DE DICIEMBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275488-52 de 29 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA MORALES** 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 | 275488-52 |
| Fecha Resolución | 29 DE DICIEMBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE ENERO DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE ENERO DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | MARIA MORALES |
| Matrícula No | 1414556 |
| Dirección para Notificación | MZ 3 CS 9MALAGA |

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

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

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

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

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Resolución No. 275488-52

DE: 29 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275488 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:

fecha 22 DE DICIEMBRE DE 2025 la señora MARIA MORALES identificado con C.C. No. 24955607, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275488 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1414556 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 3 CS 9 , Barrio MALAGA en el (los) periodo(s) facturados(s) 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, calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 23 DE DICIEMBRE DE 2025 realizada por JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C17LA154132AA el cual registra una lectura acumulada de 855 m3. “Se visita el predio y se encuentra la casa desocupada, el medidor tiene la llave de paso cerrada que al abrirla la unidad de medida registra , se cierra de nuevo la llave de paso (foto)”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1414556**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|------------------|-------------------|---------------------|------------|----------------------|--|
| Diciembre | 855 m3 | 855 m3 | 0 m3 | 7 m3 | Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94) |
| Noviembre | 855 m3 | 854 m3 | 1 m3 | 7 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. C17LA154132AA, el cual registra una lectura acumulada de 855 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 **7 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 **mencionado** al consumo por diferencia de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1414556**, por la Empresa, respecto al período 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”.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-20413** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-----------------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| AJUSTE A LA DECENA | 2025-11 | 414 | 0 | 0 | 0 | -1 | 1 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-11 | 414 | 1 | 7 | 2220 | 15540 | -13320 |
| ND SUBSIDI ALCANTARILLADO | 2025-11 | 414 | 1 | 7 | -1996 | -13974 | 11977 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-11 | 414 | 0 | 0 | -3 | -4 | 1 |
| ND SUBSIDI ALCANTARILLADO | 2025-12 | 414 | 0 | 7 | 0 | -13991 | 13991 |
| ND SUBSIDI ACUEDUCTO | 2025-11 | 414 | 1 | 7 | -1536 | -10754 | 9217 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-12 | 414 | 0 | 7 | 0 | 15423 | -15423 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-12 | 414 | 0 | 0 | -5 | 0 | -5 |
| ND SUBSIDI ACUEDUCTO | 2025-12 | 414 | 0 | 7 | 0 | -10673 | 10673 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-11 | 414 | 1 | 7 | 2885 | 20193 | -17308 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-12 | 414 | 0 | 7 | 0 | 20218 | -20218 |

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 MARIA MORALES identificado con C.C. No. 24955607 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 MORALES enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 CS 9 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA MORALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1414556 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994.

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 29 DE DICIEMBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales

Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275496-52 de 29 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

| | |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| Resolución No | 275496-52 |
| Fecha Resolución | 29 DE DICIEMBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE ENERO DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE ENERO DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | JOSE LEONEL ORTHUA VELASQUEZ |
| Matrícula No | 119826 |
| Dirección para Notificación | CL 13 # 8- 75 PS 2PARQUE LA LIBERTAD |

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

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

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

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Resolución No. 275496-52

DE: 29 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275496 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 el señor JOSE LEONEL ORTHUA VELASQUEZ identificado con C.C. No. 18522213, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275496 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 119826 Ciclo: 1 ubicada en:CL 13 # 8- 75 PS 2 , Barrio PARQUE LA LIBERTAD 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, visita de terreno, análisis y liquidación del reclamo, calificación definitiva).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 24 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Lucelly Henao 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° P2015MMRAL131920AA el cual registra una lectura acumulada de 517 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra leve consumo con llaves cerradas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **119826**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Periodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|------------------|-------------------|---------------------|------------|----------------------|---|
| Diciembre | 492 m3 | 460 m3 | 32 m3 | 32 m3 | consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94) |

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **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 **32 m3, avanzó de (460 m3 a 492 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Pero se evidencio que el equipo de medida sigue registrando consumo con la llave cerrada, por lo tanto, de requerirlo se le sugiere solicitar el servicio de geófono, pero la empresa por el momento no está prestando este servicio, puede remitirse a un servicio particular, lo que le permitirá identificar el punto exacto de la fuga si la tuviera, para que proceda a su reparación, evitando con ello, se generen consumos adicionales por dicha situación, se debe presentar el informe a la empresa de la revisión particular.

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo es procedente reliquidar el periodo de diciembre de 2025 al consumo promedio del predio de 11 m3, por ende, el usuario debe hacer la revisión de inmediato y reparar ya que la empresa no accederá a reliquidar mas periodos por la misma causal.

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.

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. **119826**, por la Empresa, respecto al período de **diciembre de 2025, será 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**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-106929** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-----------------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| AJUSTE A LA DECENA | 2025-12 | 408 | 0 | 0 | -2 | -1 | -2 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-12 | 408 | 0 | 0 | -4 | 0 | -4 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-12 | 408 | 11 | 32 | 24236 | 70504 | -46268 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-12 | 408 | 11 | 32 | 31772 | 92427 | -60655 |

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.

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

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE LEONEL ORTHUA VELASQUEZ identificado con C.C. No. 18522213 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE LEONEL ORTHUA VELASQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 13 # 8- 75 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: JOSE LEONEL ORTHUA VELASQUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 119826 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 29 DE DICIEMBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275504-52 de 29 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALVARO AGUDELO MARULANDA** 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 | 275504-52 |
| Fecha Resolución | 29 DE DICIEMBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE ENERO DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE ENERO DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | ALVARO AGUDELO MARULANDA |
| Matrícula No | 229476 |
| Dirección para Notificación | CR 6 # 24- 72LAGO 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.

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Resolución No. 275504-52

DE: 29 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275504 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 el señor ALVARO AGUDELO MARULANDA identificado con C.C. No. 10081107, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275504 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 229476 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 6 # 24- 72 , Barrio LAGO URIBE 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, visita de terreno, análisis y calificación).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 23 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Alvaro Agudelo - Vía telefónica 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° P1915MMRAL131575AA el cual registra una lectura acumulada de 1548 m3. "Se llama al número dado y no contestan se va al predio y no hay nadie, se vuelve a llamar al usuario y se concertó con él revisar desde el medidor.

Se revisó medidor el cual registra consumo leve, se notificó de esto al usuario y dice que él manda a revisar".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **229476**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|---------------|----------------|------------------|------------|-------------------|---|
| Diciembre | 1525 m3 | 1485 m3 | 40 m3 | 82 m3 | consumo por diferencia más 42 m3 pendiente del periodo de octubre de 2025. (Art. 146-Ley 142/94) |
| Noviembre | 1493 m3 | 1411 m3 | 32 m3 | 32 m3 | consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94) |
| Octubre | 1453 m3 | 1395 m3 | 58 m3 | 16 m3 | Consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 42 m3 |

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el **Medidor No. P1915MMRAL131575AA**, el cual presenta una lectura

acumulada 1548 m3.

Se procedió a revisar 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 en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de octubre de 2025,

- Para el periodo de octubre de 2025 el medidor registró 58 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 16 m3, dejando pendiente por facturar 42 m3.
- Para el periodo de noviembre de 2025 el medidor registró 32 m3.
- Para el periodo de diciembre de 2025 el medidor registró 40 m3 por diferencia de lectura más 42 m3 de consumo pendiente por facturar del periodo de octubre de 2025, para un total de 82 m3 facturados.

El grupo de previa a la facturación debido al aumento del consumo envió a visitas de terreno con el fin de investigar la causa del aumento, el cual dejó como observación en el acta de revisión, “1) No se puede revisar local cerrado, 2) Predios solos, taberna y estanquillo, el medidor no registra, no abren el día lunes”.

por lo tanto, de requerirlo se le sugiere solicitar el servicio de geófono, pero la empresa por el momento no está prestando este servicio, puede remitirse a un servicio particular, lo que le permitirá identificar el punto exacto de la fuga si la tuviera, para que proceda a su reparación, evitando con ello, se generen consumos adicionales por dicha situación, se debe presentar el informe a la empresa de la revisión particular.

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. 229476**, La Empresa, respecto al período **OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2025, SON CORRECTOS**, ya que la empresa facturó por consumo promedio o diferencia de lectura más el consumo de agua acumulada, por lo cual no serán objeto de reliquidación, alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ALVARO AGUDELO MARULANDA identificado con C.C. No. 10081107 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) ALVARO AGUDELO MARULANDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 # 24- 72 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: ALVARO AGUDELO MARULANDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 229476 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 29 DE DICIEMBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275487-52 de 29 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

| | |
|----------------------------------|------------------------------|
| Resolución No | 275487-52 |
| Fecha Resolución | 29 DE DICIEMBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE ENERO DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE ENERO DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | LINA MARCELA GALLEGO MARIN |
| Matrícula No | 266452 |
| Dirección para Notificación | CR 14 # 23 BIS- 11CENTENARIO |

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

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

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

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

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Resolución No. 275487-52

DE: 29 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275487 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 LINA MARCELA GALLEGO MARIN identificado con C.C. No. 1088249078, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275487 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 266452 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 14 # 23 BIS- 11 , Barrio CENTENARIO en el periodo facturado 2025-12.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 24 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Arlex Marín como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL119598AA el cual registra una lectura acumulada de **603 m3**.

Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, anexo foto del medidor y la lectura actual, trabajan cuatro personas. Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **DICIEMBRE de 2025** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **26 m³**, en el periodo de Diciembre avanzó de **571 m³** a **597 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en 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.

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

Se le recomienda al usuario 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.

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: el numeral 90.2 dispone que es posible incluir

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por LINA MARCELA GALLEGU MARIN identificado con C.C. No. 1088249078 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 LINA MARCELA GALLEGU MARIN enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 14 # 23 BIS- 11 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: LINA MARCELA GALLEGU MARIN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 266452 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 29 DE DICIEMBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in dark ink, appearing to be a stylized 'G' followed by a long horizontal stroke and a vertical stroke, possibly representing the name of the official.

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. 275505-52 de 29 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS HERNANDO MARIN IDARRAGA** 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 | 275505-52 |
| Fecha Resolución | 29 DE DICIEMBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE ENERO DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE ENERO DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | LUIS HERNANDO MARIN IDARRAGA |
| Matrícula No | 279091 |
| Dirección para Notificación | MZ 25 CS 6JOSE 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.

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Resolución No. 275505-52

DE: 29 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275505 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 el (la) señor(a) LUIS HERNANDO MARIN IDARRAGA identificado con C.C. No. 4316262, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275505 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 279091 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: MZ 25 CS 6 , Barrio JOSE ANTONIO GALAN en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-8,2025-9,2025-10,2025-11,2025-12.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 24 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el(la) señor(a) como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA75168AA el cual registra una lectura acumulada de 1115 m³. Se evidenció que: "Previamente he insistentemente se llama por vía telefónica al reclamante al número fijo referenciado y no contesta y al número celular y se va a correo de voz. Ya en el predio se repite el procedimiento de llamadas y el resultado es igual, se va a correo de voz. Se detecta que la casa está desocupada, y el medidor después de inspeccionarlo se observa que registra con intervalos de 2 minutos, no se puede cerrar la llave de paso pues no tiene, solo el perno. Ahora se le recomienda revisar la válvula sanitaria toda vez que por los antecedentes enunciados sea la causa del registro de la unidad de medida"

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

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial respecto a los meses de AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE donde se evidenció lo siguiente:

| Periodos | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|-----------|----------------|------------------|------------------|-------------------|--|
| DICIEMBRE | 1089 | 1076 | 13m ³ | 70 | Cobro por consumo en el periodo más pendiente, <u>13 m³ + 57 m³</u> <u>total: 70</u> (Arts. 146 y 149 Ley 142/94) se cobraron 70 y aun quedan pendientes por liquidar |

| | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-------|-------|---|
| | | | | | 50 m3. |
| NOVIEMBRE | 1076 m3 | 1059 m3 | 17m3 | 17 m3 | Cobro por diferencia de lectura . (Art. 146-Ley 142/94) |
| OCTUBRE | 1059 m3 | 937 m3 | 122m3 | 15 m3 | Cobro por promedio en periodo (Arts. 146 y 149 Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación <u>de</u> <u>los 132 m3 quedando</u> <u>pendientes 107m3</u> |
| SEPTIEMBRE | 937 m3 | 937 m3 | 0 m3 | 0 m3 | Cobro por diferencia de lectura . (Art. 146-Ley 142/94) |
| AGOSTO | 937 | 932 | 5m3 | 5 | Cobro por diferencia de lectura . (Art. 146-Ley 142/94) |

Como se puede observar, en los meses de **AGOSTO y SEPTIEMBRE** se efectuó cobro por diferencia de lectura; sin embargo, se desviación significativa del consumo en el período de **OCTUBRE DE 2025**, y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, es decir de **15 m3** que registró el equipo de medida y se facturaron **15 m3**, quedando pendiente por facturar **107 m3**, para el período de **NOVIEMBRE DE 2025** se efectuó la revisión técnica, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura y se realizó cobro por diferencia de lectura, por lo tanto, se determinó que fue utilización del servicio y **a los 13 m3** que registró el equipo de medida en **DICIEMBRE DE 2025** se le agregaron **57 m3** dejados de facturar en el período de octubre, para **un total de consumo facturado de 70 m3** y quedando pendientes por facturar 50 m3 lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS HERNANDO MARIN IDARRAGA identificado con C.C. No. 4316262 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUIS HERNANDO MARIN IDARRAGA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 25 CS 6 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS HERNANDO MARIN IDARRAGA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 279091 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 29 DE DICIEMBRE DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: litrejos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275538-52 de 29 DE DICIEMBRE DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA LUZDEY CARMONA** 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 | 275538-52 |
| Fecha Resolución | 29 DE DICIEMBRE DE 2025 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 8 DE ENERO DE 2026 |
| Fecha de Desfijación | 9 DE ENERO DE 2026 |
| Nombre del Peticionario | MARIA LUZDEY CARMONA |
| Matrícula No | 1077387 |
| Dirección para Notificación | CR 1 # 2 A- 84SAN FRANCISCO |

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.

CARLOS ANDRES OCAMPO MANTILLA
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: FMARIN

Resolución No. 275538-52

DE: 29 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275538 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 la señora MARIA LUZDEY CARMONA identificado con C.C. No. 42003921, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275538 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1077387 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 1 # 2 A-84 BAJOS, Barrio SAN FRANCISCO en el periodo facturado 2025-12.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 29 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora Luz Dey Carmona como usuario del servicio y FREDDY RAMOS RIOS como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA359196 el cual registra una lectura acumulada de **270 m3**. ***Se revisó el predio este medidor es para tres apartamentos, vive un promedio de siete personas, instalaciones en buen estado, no existen fugas, me informa al usuario que la fuga que se presentó en el sanitario del apartamento del piso 1 ya fue reparada se observa que cambiaron la bomba y los accesorios.*** Situación que confirma el incremento en el consumo registrado del periodo reclamado.

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 al daño presentado porque ***SE OBSERVA QUE CAMBIARON LA BOMBA Y LOS ACCESORIOS***, la cual es responsabilidad del usuario, en el Periodo de Octubre presentó una diferencia de **72 m³**, avanzó de **171 m³ a 243 m³**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y en el equipo de medida.

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

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

Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en el periodo de **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 visibles son responsabilidad exclusiva del usuario, actuando de conformidad a la **Ley 142 de 1994**.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA LUZDEY CARMONA identificado con C.C. No. 42003921 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARIA LUZDEY CARMONA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 1 # 2 A- 84 haciéndole entrega de una copia de la misma.

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

total o parcial, ordenar a: MARIA LUZDEY CARMONA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1077387 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 29 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**