

**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. 23247-52 de 31 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Recurso No</b>	<b>23247-52</b>
Fecha Resolución Recurso	31 DE DICIEMBRE DE 2025
RECLAMO	274753 de 25 DE NOVIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO ACCEDE</b>
Fecha del Aviso	14 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	15 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	EDUARDO VALENCIA MONSALVE
Identificación del Peticionario	75076561
Matrícula No.	1236454
Dirección para Notificación	luzomo01@hotmail.com SAN JOSE SUR

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

Visita No. 5740576

**Resolución No. 23247-52**

DE: 31 DE DICIEMBRE DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23247 DE 15 DE DICIEMBRE DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 274753 DE 6 DE NOVIEMBRE DE 2025**

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

**CONSIDERANDO:**

Que el (la) señor(a) EDUARDO VALENCIA MONSALVE, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 75076561, actuado como representante legal del EDIFICIO INVICO P.H. interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 274753-52 de 25 DE NOVIEMBRE DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1236454 Ciclo 1, ubicada en la dirección CR 13 # 13- 45 , Barrio SAN JOSE SUR en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-8, 2025-9, 2025-10,.

Que el recurrente por escrito presentado el día 15 DE DICIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado e impugnó la decisión y argumentó lo siguiente:

1. *El incremento atípico y desproporcionado del consumo justificando el incremento desproporcionado frente al histórico del inmueble sin que exista aumento en ocupación, cambio de uso o modificación de las condiciones del servicio y argumentado que el registro del medidor no excluye la verificación de los consumos anormalmente elevados.*
2. *Reconocimiento expreso de fallas históricas en la medición toda vez que dentro de la resolución No. 274753-52 frente a que el macromedidor se encontraba frenado y se facturó consumo promedio por mas de un año en la propiedad horizontal justificado en que el mismo no puede ser considerado como un hecho menor toda vez que el recurrente manifiesta que el mismo afecta la base de comparación*
3. *Falta de balance hídrico detallado donde manifiesta que la empresa no presenta un balance hídrico detallado que permita verificar "como se distribuye el consumo total registrado y si este guarda proporción con la infraestructura existente"*
4. *Aplicación incompleta del art. 146 de la ley 142 de 1994 justificado en que el consumo debe ser medido y esta debe ser razonable, verificable y técnicamente confiable.*

A su vez el recurrente solicita de manera concreta:

1. *Que se reponga la decisión contenida en la Resolución No. 274753-52.*
2. *Que se ordene una nueva revisión técnica integral del sistema de medición.*
3. *Que se realice un estudio comparativo del consumo histórico, antes y después en que el macromedidor estuvo frenado*
4. *Que se evalúe la razonabilidad del consumo facturado para los periodos agosto, septiembre y octubre de 2025*
5. *Que, en caso de mantenerse la decisión, se conceda y remita el Recurso de Apelación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, junto con el expediente completo.*

## **HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN**

Con el fin de dar una respuesta a las pretensiones planteadas por el señor EDUARDO VALENCIA MONSALVE y en aras de dar cumplimiento a los principios de legalidad y debido proceso, establecidos en los artículos 6° y 29° de la Constitución Política de Colombia, se analizó el caso bajo examen encontrando lo siguiente:

Este Conjunto Residencial, hace parte de los clientes Multiusuarios de La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que comparten una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira no les entrega el agua por medio de una acometida individual a cada uno de ellos sino que el grupo se ha organizado internamente mediante el uso de una red propia de distribución interna de tal manera que Aguas y Aguas les entrega el agua a la entrada de dicha red utilizando para ello una sola acometida de diámetro adecuado para atender el consumo del grupo completo de usuarios internos.

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 el interior del edificio, no cuenta con medidor individual para registrar el consumo de cada uno de los apartamentos o unidades independientes, en este caso 27.

En resumen, un grupo de Multiusuarios comparten 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 de la reclamación, se efectuó visita técnica el día el 18 DE NOVIEMBRE se determinó que *“la PROPIEDAD HORIZONTAL cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida principal tiene instalado el TOTALIZADOR 1100889 el cual registra una lectura acumulada de 36105 m3. SE REVISÓ EL INMUEBLE Y EL TOTALIZADOR registra el consumo de 28 unidades, “Este totalizador surte Edificio Invico P.H allí hay 13 locales, cada uno con su medidor independiente. El área común se compone de: Portería: allí hay 1 sanitario, 1 lavamanos y 1 original. Tanques de reserva y 15 pocetas. Salón social: allí hay 1 sanitario, 1 lavamanos y, 1 lavaplatos. Oficina de*

*administración: allí hay 1 sanitario, 1 lavamanos. Hace también parte del consumo del área común, los 27 apartamentos, ya que ellos no tienen medidor independiente, dichos predios no se pudieron revisar. Lo demás anterior mencionado, se revisó y no existen fugas.” Se determina que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio, se desvirtúa error del lector, en el predio no se presentan fugas que estén afectando su consumo”.*

Conducente a lo anterior y conforme al recurso presentado se realiza nuevamente 2 visitas por parte de la Empresa a la propiedad horizontal en la cual se realiza nuevamente revisión técnica de las instalaciones por posibles fugas externas y/o internas en las cuales se determina lo siguiente:

En la visita técnica realizada el 23 de diciembre de 2025 con el fin de revisar posibles fugas externas, se establece que la propiedad horizontal cuenta con el medidor (totalizador) No. H25SE000190 y registra una lectura acumulada de 2706 y se determinó que: *“El medidor se encuentra en buen estado y registrando, no cuenta con número de hijas porque no tiene medición individual en los apartamentos, todo es medido por el totalizador -medidor, cuenta con dos tanques de reserva, uno subterráneo y uno elevado. El revisor técnico reportó la siguiente observación: Se verificaron todas las instalaciones hidráulicas del edificio y las áreas comunes piso a piso. El edificio se compone por 27 apartamentos, un salón social con cocineta, 2 inodoros, 2 orinales, 3 lavamanos. Tiene 15 pocetas y una llave auxiliar en el parqueadero, un tanque subterráneo de 10 metros cúbicos y uno aéreo de 10 metros cúbicos. Todo se mide con el macro medidor ya que los apartamentos no tienen micro medición. Los locales comerciales tienen medición independiente cada uno, no se abastecen de la acometida del totalizador. El último lavado de tanques fue el 13 de noviembre de 2025. Todo se encontró en buen estado, no se identificaron fugas de agua potable, ni daños.”.*

En la visita técnica realizada el 29 de diciembre de 2025, con el equipo del geófono, con el fin de revisar la existencia de posibles fugas imperceptibles y se determinó que: *“el medidor se encuentra en funcionamiento, la llave de paso se encuentra en buen estado, no se encuentran fugas internas y Se revisó el estado del medidor, encontrándolo funcionando correctamente sin novedades, se hizo inspección con el de mantenimiento y el equipo de geófono, y no se encontraron o detectaron fugas, se revisaron puntos hidráulicos y todo se encontró en buen estado”*

Ahora bien, como puede revisarse en las 3 visitas técnicas realizadas se determina que la propiedad horizontal no cuenta con un daño interno o externo que pueda determinar por parte de la empresa que es el causante del mismo y por lo tanto, la facturación y cobro de las facturas del MES DE AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE son con base en la diferencia de lectura y no por otro tipo de agravante ajeno al consumo.

En misma medida, como ya se realiza mención en la resolución a la reclamación presentada, 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 el cual establece que: *“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.”* Son correctos y se facturó con base en diferencia de lecturas del totalizador medidor nuevo que registra correctamente.

Año	Mes	nAcl ▲	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Fec de lect
2025	Diciembre	1	2445	2070	375	442	9/12/2025
2025	Noviembre	1	2070	1607	463	420	6/11/2025
2025	Octubre	1	1607	1016	591	377	7/10/2025
2025	Septiembre	1	1016	515	501	349	5/09/2025
2025	Agosto	1	515	88	427	334	5/08/2025

Como ya se ha mencionado, este consumo corresponde a lo que registra la propiedad horizontal, lo cual indica que no hay un aumento atípico y desproporcionado en el consumo, ya que este es el registro real basado en la diferencia de lecturas del medidor y se liquida con base en el registro fehaciente del medidor.

Teniendo en cuenta lo anterior, cabe resaltar que la propiedad horizontal cuenta con características de multiusuario y de acuerdo con la **RESOLUCION CRA 319 DE 2005 y modificado por la RESOLUCIÓN CRA 943 DE 2021** en el ARTÍCULO 2.5.2.2. *“Cuando una edificación de apartamentos, oficinas o locales constituida por dos o más unidades independientes, no tenga medición individual e independiente de acueducto para cada una de las unidades privadas, y acorde con lo establecido en el artículo 4o del Decreto 229 de 2002, no sea técnicamente posible que cada acometida cuente con su correspondiente medidor de acueducto, este será considerado como multiusuario. En tal sentido, se entenderá que la persona jurídica que se origina de la propiedad horizontal de la edificación o el propietario de la misma, según corresponda, constituye un único suscriptor frente a la empresa, y por tanto para efectos del cobro del servicio la empresa expedirá una única factura. Para el efecto, las personas antes enunciadas deberán presentar ante la persona prestadora las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales y especiales que lo conforman.”* Lo cual determina que el consumo facturado de los periodos en cuestión recoge el consumo determinado por las zonas comunes y los 27 apartamentos que allí se encuentran, ya que no tienen medidor individual para cada uno de los apartamentos que integran el EDIFICIO INVICO P.H. y aunado a ello, los locales comerciales cuentan con medidores individuales y no entran dentro de la factura del área común de la propiedad horizontal, porque están ubicados en la parte externa del edificio.

Realizar las adecuaciones técnicas para que cada uno de los 27 apartamentos cuenten con medición individual, le corresponde a los copropietarios del Edificio Invico P.H. y hasta la fecha, no han demostrado interés en adecuar técnicamente las redes internas de la edificación para poder eliminar la imposibilidad técnica de la medición individual para cada una de las unidades independientes y así cada apartamento, pueda tener su propia matrícula o contrato de prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, con su respectivo medidor, y pueda operar el sistema descontar y repartir, porque **actualmente es un cliente multiusuario el Edificio INVICO P.H.**

A su vez, desde la empresa nos permitimos dar claridad respecto a la solicitud de comparación solicitada manifestando que no es procedente realizar una comparación de lecturas antes y después del medidor, ya que antes del cambio del mismo, el cobro de su factura era realizado con base en el promedio de

usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias y no por el consumo real de la propiedad horizontal como se registra a la fecha, imposibilitando acceder a una comparación que sea eficiente, eficaz, útil y pertinente. Incluso, debe tener presente que el consumo puede variar por múltiples razones como el nivel de ocupamiento lo cual marca diferencia de lecturas.

Finalmente, respecto a sus solicitudes puntuales:

6. **Que se reponga la decisión contenida en la Resolución No. 274753-52.**  
La empresa no accede ya que obró en el cobro de las facturas con fundamento en la normativa vigente.
7. **Que se ordene una nueva revisión técnica integral del sistema de medición.**  
Como se manifestó anteriormente, se realizaron nuevas visitas técnicas con la finalidad de revisar posibles fugas internas y externas, las cuales no fueron encontradas en ninguno de los dos casos.
8. **Que se realice un estudio comparativo del consumo histórico, antes y después en que el macromedidor estuvo frenado.**  
La empresa no accede a la solicitud ya que no es pertinente realizar una comparación anterior al nuevo medidor pues los metros cúbicos registrados antes de frenarse, es decir el promedio de esa época, puede tener modificaciones y/ o alteraciones a la actual por el actual nivel de ocupamiento de los apartamentos los cuales no cuentan con medición individual y se registra el uso de la edificación.
9. **Que se evalúe la razonabilidad del consumo facturado para los periodos agosto, septiembre y octubre de 2025**  
Se determina que la facturación y cobro de las facturas del MES DE AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE son con base en la diferencia de lectura y no por otro tipo de agravante ajeno al consumo.
10. **Que, en caso de mantenerse la decisión, se conceda y remita el Recurso de Apelación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, junto con el expediente completo.**  
Se declara no procedente el recurso de reposición y se concede en subsidio, el recurso de apelación.

Se informa que debe acreditar la calidad de representante legal en cada reclamación que realice, con documento actualizado, so pena de que se le informe que la petición se encuentra incompleta. En este caso particular acreditó la calidad para actuar frente al suscriptor de la matrícula 1236454 EDIFICIO INVICO P.H, con un documento expedido en el mes de octubre de 2025.

En consecuencia, este Departamento **CONFIRMA** la decisión inicial administrativa al RECLAMO No. 274753 DE 6 DE NOVIEMBRE DE 2025 por lo cual, **NO SE ACCEDE** a las pretensiones solicitadas y los consumos facturados en los periodos AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE de 2025, los cuales no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado y no existen fugas imperceptibles y lo registrado corresponde al consumo del Edificio.

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.”*

**RESOLUCION CRA 319 DE 2005 y modificado por la RESOLUCIÓN CRA 943 DE 2021** en el ARTÍCULO 2.5.2.2. *“Cuando una edificación de apartamentos, oficinas o locales constituida por dos o más unidades independientes, no tenga medición individual e independiente de acueducto para cada una de las unidades privadas, y acorde con lo establecido en el artículo 4o del Decreto 229 de 2002, no sea técnicamente posible que cada acometida cuente con su correspondiente medidor de acueducto, este será considerado como multiusuario. En tal sentido, se entenderá que la persona jurídica que se origina de la propiedad horizontal de la edificación o el propietario de la misma, según corresponda, constituye un único suscriptor frente a la empresa, y por tanto para efectos del cobro del servicio la empresa expedirá una única factura. Para el efecto, las personas antes enunciadas deberán presentar ante la persona prestadora las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales y especiales que lo conforman.”*

**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 32 de la Ley 675 de 2001 , el cual establece en su parágrafo único lo siguiente:**

**“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)*

**35. Multiusuarios.** *Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.*

*(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 EDUARDO VALENCIA MONSALVE y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 274753-52 de 25 DE NOVIEMBRE DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO:** Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al (la) señor(a) EDUARDO VALENCIA MONSALVE, 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 31 DE DICIEMBRE DE 2025





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

Proyectó: litrejos  
Revisó: learagon

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

Se anexa acta de revisión del geofono, realizada el 29/12/2025



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION POR GEOFONO

ATENCION AL CLIENTE

Visita No. : 1

**I. INFORMACION GENERAL**

No Solicitud : 5740586  
Fecha De Atencion : 29/12/2025 14:53:45  
Matricula : 1236454  
Direccion : CR 13 # 13-45  
Causal de la Visita : SOLICITUD DE RECURSO

**DATOS VISITA**

Numero Del Medidor : H255ED00190  
Lectura : 2593  
Estado Medidor : Funcionando  
Duracion de la Visita (en horas) : 0  
Estado Ulla de Paso : Buena

¿Se encontro fuga? : NO NECESITA EL SERVICIO  
Ubicacion de la Fuga : NO APLICA

**OBSERVACION**

Se revisa medidor se hace el seguimiento con el de mantenimiento y el geofono el cual no se encuentran fuga se revisan puntos hidráulicos todo en buen estado

**Estado Predio : Solo**

Firma Funcionario : CONTRATISTA WORLDTEK 24 90015128724



**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. 275410-52 de 31 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275410-52</b>
Fecha Resolución	31 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	14 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	15 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUIS ALFONSO PEÑA RENGIFO
Matrícula No	755728
Dirección para Notificación	CL 14 # 9- 12 LC 203CENTRO

**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. 5745788

## Resolución No. 275410-52

DE: 31 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275410 de 17 DE DICIEMBRE DE 2025

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 17 DE DICIEMBRE DE 2025 el señor LUIS ALFONSO PEÑA RENGIFO identificado con C.C. No. 10093804, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275410 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 755728 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 14 # 9- 12 LC 203 , Barrio CENTRO 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, calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 22 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Luis Alfonso Peña 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° P1115MMCCA23414AA el cual registra una lectura acumulada de **137 m<sup>3</sup>**. ***Se visitó predio se revisó sanitario, lavamanos y todo está en buen estado, medidor registra consumo bien, no registra consumo con llaves, se le informa a usuario del cambio de medidor por tecnología.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

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

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **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 **34 m<sup>3</sup>**, en el

periodo de Diciembre avanzó de **103 m<sup>3</sup>** a **137 m<sup>3</sup>**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en el periodo reclamado, así:



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

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.

### **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 LUIS ALFONSO PEÑA RENGIFO identificado con C.C. No. 10093804 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 LUIS ALFONSO PEÑA RENGIFO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 14 # 9- 12 LC 203 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 ALFONSO PEÑA RENGIFO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 755728 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página

web de la Empresa [www.aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 31 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. 275466-52 de 31 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275466-52</b>
Fecha Resolución	31 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	14 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	15 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	OLGA CORTES LOPEZ
Matrícula No	1098748
Dirección para Notificación	CR 14 # 36- 50 TORRE A APTO 104DE LA ELVIRA

**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. 5752471

## **Resolución No. 275466-52**

DE: 31 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275466 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 OLGA CORTES LOPEZ identificado con C.C. No. 24929588, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 275466 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1098748 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 14 # 36- 50 TORRE A APTO 104 , Barrio DE LA ELVIRA en el periodo facturado de Diciembre de 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 30 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó la señora OLGA CORTES LOPEZ como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1815MMRSA111152AA el cual registra una lectura acumulada de 852 m3. Con observacion: **"Se visita el apartamento y se encuentra el medidor que cuando abren una llave dentro registra, al revisar se detecta fuga por el agua stop del tanque sanitario del baño social"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de DICIEMBRE DE 2025 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y a la fuga visible que se detectó, la cual es responsabilidad exclusiva del usuario, el medidor presentó una diferencia de 9 m3, avanzó de 836 a 845 m3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de DICIEMBRE DE 2025 es correcto y no

será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas perceptibles o visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

## **FUNDAMENTOS LEGALES**

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

*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 OLGA CORTES LOPEZ identificado con C.C. No. 24929588 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) OLGA CORTES LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 14 # 36- 50 TORRE A APTO 104 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: OLGA CORTES LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1098748 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 31 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. 275531-52 de 31 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275531-52</b>
Fecha Resolución	31 DE DICIEMBRE DE 2025
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	14 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	15 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	MIGUEL ANGEL LONDOÑO ARIAS
Matrícula No	1215045
Dirección para Notificación	CL 24 # 4- 15 APTO 3LAGO 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 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. 5760060

**Resolución No. 275531-52**

DE: 31 DE DICIEMBRE DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275531 de 23 DE DICIEMBRE DE 2025

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

**CONSIDERANDO:**

Que en fecha 23 DE DICIEMBRE DE 2025 el (la) señor(a) MIGUEL ANGEL LONDOÑO ARIAS identificado con C.C. No. 10129747, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275531 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1215045 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 24 # 4- 15 APTO 3 , 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 24 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el(la) señor(a) Carolina Gutierrez 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° H25VA396650 el cual registra una lectura acumulada de 197 m3. En la visita se observó que: "Se visitó predio, se encuentra daño en el sanitario por el agua stop, se le recomendó a usuaria arreglarlo."

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

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
DICIEMBRE	172 m3	122 m3	50 m3	67 m3	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, <b>50 + 17 m3 total: 67</b> (Arts. 146 y 149 Ley 142/94) se cobraron 67 y aun quedan pendientes por liquidar 61 m3. En la visita del se observó fuga visible por el aguastop del sanitario
NOVIEMBRE	122 m3	79 m3	43 m3	16 m3	Cobro por promedio, pendientes por facturar 51 m3 del mes de octubre y 27 m3 del mes de noviembre
OCTUBRE	79 m3	11 m3	68 m3	17 m3	Cobro por promedio, pendientes por facturar 51 m3 del mes.

En el periodo de octubre, el medidor avanzó **68 m3**, pasó de 11 a 79 m3, y se facturaron 17 m3, dejando **pendientes 51 m3**; en el periodo de Noviembre, el medidor avanzó **43 m3** (79-122) mientras se efectuaba el procedimiento para determinar la causa del incremento, se liquidaron **16 m3** dejándose pendiente por facturar **27 m3**; en el periodo de Diciembre, el medidor registró **50 m3**, es decir que se continuó presentando desviación significativa del consumo generado por una fuga visible y que además, fue corroborada en la visita técnica realizada por lo cual el consumo es facturado con base en la diferencia de lectura, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994..

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

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en 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.

**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 MIGUEL ANGEL LONDOÑO ARIAS identificado con C.C. No. 10129747 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) MIGUEL ANGEL LONDOÑO ARIAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 24 # 4- 15 APTO 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MIGUEL ANGEL LONDOÑO ARIAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1215045 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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



Dado en PEREIRA, el 31 DE DICIEMBRE DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

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: 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. 275536-52 de 5 DE ENERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275536-52</b>
Fecha Resolución	5 DE ENERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	14 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	15 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	OKO TOWER PH
Matrícula No	19624233
Dirección para Notificación	okotowerph@gmail.comPINARES DE SAN MARTIN

**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. 5760371

## Resolución No. 275536-52

DE: {VISTA\_164.DOCU\_FECHA\$NRSN}

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275536 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:

#### 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 {VISTA\_164.TIPR\_NOMBRE\$NRSN}** el reclamo presentado por OKO TOWER PH identificado con N.I.T. No. 901825622 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) OKO TOWER PH enviando citación a Correo Electrónico: okotowerph@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: OKO TOWER PH la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19624233 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el {VISTA\_164.DOCU\_FECHA\$NRSN}

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: amgonzales  
Revisó: {VISTA\_164.USUARIO\_REVISO\$NRSN}

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