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. 15572-52 de 16 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIEGO ALBERTO VALENCIA BERMUDEZ** 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	**15572-52**
Fecha Resolución	16 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	27 DE OCTUBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	28 DE OCTUBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	DIEGO ALBERTO VALENCIA BERMUDEZ
Matrícula No	901157
Dirección para Notificación	CL 17 # 6- 42 LC 8CENTRO

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.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

PEREIRA, 16 DE OCTUBRE DE 2026

Señor:
DIEGO ALBERTO VALENCIA BERMUDEZ
CL 17 # 6- 42 LC 8 - CENTRO
Teléfono: 3105109657
PEREIRA

Radicación: No. 15572 Radicado el 1 DE OCTUBRE DE 2026
Matrícula: 901157 CL 17 # 6- 42 LC 8 - CENTRO
Motivo: SOLICITUD SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: EL USUARIO SOLICITA SUSPENSION DEL SERVICIO DEL AGUA DEBIDO A LAS AFECTACIONES POR EL TERREMOTO

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

En atención a su solicitud de **suspensión temporal del servicio de acueducto**, con ocasión del terremoto presentado el 10 de agosto de 2026, nos permitimos informarle que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP SAS, y una vez se verificó el cumplimiento de los requisitos exigidos, esta ha sido **aprobada favorablemente**.

En consecuencia, se procederá con la **suspensión temporal de la matrícula No 901157**, conservando su registro activo dentro del sistema comercial. Esta medida aplica para predios que actualmente no pueden ser habitados, pero que podrán ser reparados y habilitados nuevamente en el futuro.

Se aclara que, aunque la solicitud de suspensión temporal fue presentada indicando que el inmueble se encuentra en proceso de suspensión, la matrícula **podrá ser descongelada y se dejará sin efecto la suspensión temporal autorizada** en caso de evidenciarse diferencias de lectura, consumos registrados o cualquier indicio de uso efectivo del servicio durante el período de suspensión.

Le recordamos que, cuando el inmueble se encuentre en condiciones de habitabilidad y requiera nuevamente la prestación del servicio, podrá solicitar la **reactivación de la matrícula**, para lo cual se realizará la validación de las condiciones técnicas de la acometida y el equipo de medida deberá cumplir las características metrológicas exigidas por la Empresa.

Agradecemos su atención y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional.

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el señor DIEGO ALBERTO VALENCIA BERMUDEZ, identificado con C.C. No 4347347 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

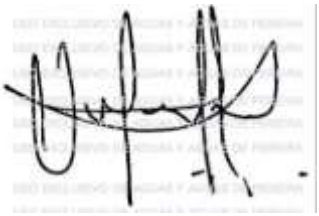
Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor DIEGO ALBERTO VALENCIA

BERMUDEZ enviando citación a Dirección de Notificación: CL 17 # 6- 42 LC 8 - CENTRO haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 16 DE OCTUBRE DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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. 15789-52 de 16 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAIRO VINASCO** 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	**15789-52**
Fecha Resolución	16 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	27 DE OCTUBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	28 DE OCTUBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	JAIRO VINASCO
Matrícula No	1235225
Dirección para Notificación	CR 13 # 4- 28LA JULIA

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.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

PEREIRA, 16 DE OCTUBRE DE 2026

Señor (a):
JAIRO VINASCO
CR 13 # 4- 28 - LA JULIA
Teléfono: 3104074663
PEREIRA

Radicación: No. 15789 Radicado el 8 DE OCTUBRE DE 2026
Matrícula: 1235225 CR 13 # 4- 28 - LA JULIA
Motivo: SOLICITUD SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: EL USUARIO SOLICITA SUSPENSION DE ESTA AREA COMUN ADJUNTANDO LOS DOCUMENTOS:

NOTA: SE HIZO VERIFICACION DE ALGUNAS HIJAS Y YA ESTA CONGELADO, EL SEÑOR INSISTIO EN QUE RADICARAMOS LA SOLICITUD COMO CONSTANCIA DEL PROCESO.

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

En atención a su solicitud de **suspensión temporal del servicio de acueducto**, con ocasión del terremoto presentado el 10 de agosto de 2026, nos permitimos informarle que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP SAS, y una vez se verificó el cumplimiento de los requisitos exigidos, esta ha sido **aprobada favorablemente**.

En consecuencia, se procederá con la **suspensión temporal de la matrícula No 1235225**, conservando su registro activo dentro del sistema comercial. Esta medida aplica para predios que actualmente no pueden ser habitados, pero que podrán ser reparados y habilitados nuevamente en el futuro.

Se aclara que, aunque la solicitud de suspensión temporal fue presentada indicando que el inmueble se encuentra en proceso de suspensión, la matrícula **podrá ser descongelada y se dejará sin efecto la suspensión temporal autorizada** en caso de evidenciarse diferencias de lectura, consumos registrados o cualquier indicio de uso efectivo del servicio durante el período de suspensión.

Le recordamos que, cuando el inmueble se encuentre en condiciones de habitabilidad y requiera nuevamente la prestación del servicio, podrá solicitar la **reactivación de la matrícula**, para lo cual se realizará la validación de las condiciones técnicas de la acometida y el equipo de medida deberá cumplir las características metrológicas exigidas por la Empresa.

Verificada la información comercial de la matrícula, se evidencia que a la fecha presenta pendiente de pago la factura correspondiente al período de septiembre de 2026, identificada con el número 61197122, por un valor total de $786.910.000, obligación que registra una edad de 1 período vencido y estado vigente.

Adicionalmente, una vez revisada la cartera asociada a la matrícula, se evidencia que registra obligaciones vigentes correspondientes a financiación de infraestructura, discriminadas así:

Instalación domiciliaria de acueducto, con un saldo pendiente de $58.356.802.

Macromedidor, con un saldo pendiente de $2.728.671.410.

Agradecemos su atención y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional.

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

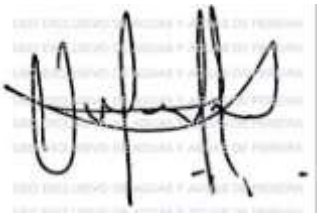
Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) JAIRO VINASCO, identificado con C.C. No 10088324 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) JAIRO VINASCO enviando citación a Dirección de Notificación: CR 13 # 4- 28 - LA JULIA haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 16 DE OCTUBRE DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jazapata
Revisó: learagon

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. 15799-52 de 16 DE OCTUBRE DE 2026.

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

Resolución No	**15799-52**
Fecha Resolución	16 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	27 DE OCTUBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	28 DE OCTUBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSE LOPEZ HERNANDEZ
Matrícula No	183277
Dirección para Notificación	CR 16 # 19 B- 31OLAYA HERRERA

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.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

PEREIRA, 16 DE OCTUBRE DE 2026

Señor (a):
JOSE LOPEZ HERNANDEZ
CR 16 # 19 B- 31 - OLAYA HERRERA
Teléfono: 3505107146
PEREIRA

Radicación: No. 15799 Radicado el 9 DE OCTUBRE DE 2026
Matrícula: 183277 CR 16 # 19 B- 31 - OLAYA HERRERA
Motivo: SOLICITUD SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO SOLICITA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO TEMPORAL POR AFECTACIONES DEL SISMO, SE ANEXAN DOCUMENTOS

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

En atención a su solicitud de **suspensión temporal del servicio de acueducto**, con ocasión del terremoto presentado el 10 de agosto de 2026, nos permitimos informarle que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP SAS, y una vez se verificó el cumplimiento de los requisitos exigidos, esta ha sido **aprobada favorablemente**.

En consecuencia, se procederá con la **suspensión temporal de la matrícula No 183277**, conservando su registro activo dentro del sistema comercial. Esta medida aplica para predios que actualmente no pueden ser habitados, pero que podrán ser reparados y habilitados nuevamente en el futuro.

Se aclara que, aunque la solicitud de suspensión temporal fue presentada indicando que el inmueble se encuentra en proceso de suspensión, la matrícula **podrá ser descongelada y se dejará sin efecto la suspensión temporal autorizada** en caso de evidenciarse diferencias de lectura, consumos registrados o cualquier indicio de uso efectivo del servicio durante el período de suspensión.

Le recordamos que, cuando el inmueble se encuentre en condiciones de habitabilidad y requiera nuevamente la prestación del servicio, podrá solicitar la **reactivación de la matrícula**, para lo cual se realizará la validación de las condiciones técnicas de la acometida y el equipo de medida deberá cumplir las características metrológicas exigidas por la Empresa.

Verificada la información comercial de la matrícula No. 183277, se evidencia una obligación pendiente correspondiente al período de octubre de 2026, factura No. 61326219, por un valor total de $154.340,00

Agradecemos su atención y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional.

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) JOSE LOPEZ HERNANDEZ, identificado con C.C. No 79064860 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

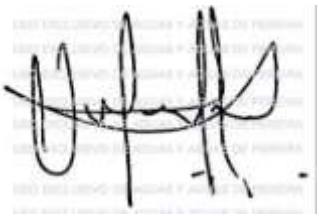
Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) JOSE LOPEZ HERNANDEZ enviando citación a Dirección de Notificación: CR 16 # 19 B- 31 - OLAYA HERRERA haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Se INFORMA que contra la presente decisión NO procede ningún recurso, por cuanto la petición, recae en

una solicitud y por tratarse de asuntos diferente a los establecidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Dado en PEREIRA, el 16 DE OCTUBRE DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jazapata
Revisó: learagon

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. 15901-52 de 16 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **HECTOR ZULUAGA VILLEGAS** 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	**15901-52**
Fecha Resolución	16 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	27 DE OCTUBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	28 DE OCTUBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	HECTOR ZULUAGA VILLEGAS
Matrícula No	46565
Dirección para Notificación	hectorzuluzga521@gmail.comCOROCITO

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.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

PEREIRA, 16 DE OCTUBRE DE 2026

Señor (a):
HECTOR ZULUAGA VILLEGAS
hectorzuluzga521@gmail.com - COROCITO
Teléfono: 3161528020
PEREIRA

Radicación: No. 15901 Radicado el 14 DE OCTUBRE DE 2026
Matrícula: 46565 CR 9 # 8- 07 PS 2 - COROCITO
Motivo: SOLICITUD SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO SOLICITA SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO. SE ADJUNTAN DOCUMENTOS

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

En atención a su solicitud de **suspensión temporal del servicio de acueducto**, con ocasión del terremoto presentado el 10 de agosto de 2026, nos permitimos informarle que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP SAS, y una vez se verificó el cumplimiento de los requisitos exigidos, esta ha sido **aprobada favorablemente**.

En consecuencia, se procederá con la **suspensión temporal de la matrícula No 46565**, conservando su registro activo dentro del sistema comercial. Esta medida aplica para predios que actualmente no pueden ser habitados, pero que podrán ser reparados y habilitados nuevamente en el futuro.

Se aclara que, aunque la solicitud de suspensión temporal fue presentada indicando que el inmueble se encuentra en proceso de suspensión, la matrícula **podrá ser descongelada y se dejará sin efecto la suspensión temporal autorizada** en caso de evidenciarse diferencias de lectura, consumos registrados o cualquier indicio de uso efectivo del servicio durante el período de suspensión.

Le recordamos que, cuando el inmueble se encuentre en condiciones de habitabilidad y requiera nuevamente la prestación del servicio, podrá solicitar la **reactivación de la matrícula**, para lo cual se realizará la validación de las condiciones técnicas de la acometida y el equipo de medida deberá cumplir las características metrológicas exigidas por la Empresa.

Agradecemos su atención y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional.

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

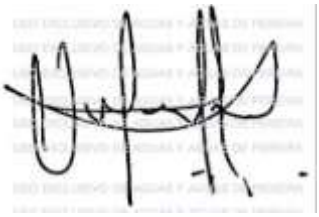
Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) HECTOR ZULUAGA VILLEGAS, identificado con C.C. No 10066299 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) HECTOR ZULUAGA VILLEGAS enviando citación a Dirección de Notificación: hectorzuluzga521@gmail.com - COROCITO haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 16 DE OCTUBRE DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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. 23916-52 de 16 DE OCTUBRE DE 2026.

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

Recurso No	**23916-52**
Fecha Resolución Recurso	16 DE OCTUBRE DE 2026
RECLAMO	280519 de 21 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**RECHAZA**
Fecha del Aviso	27 DE OCTUBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	28 DE OCTUBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	785162
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424 MERCASA

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 23916-52

DE: 16 DE OCTUBRE DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23916 DE 25 DE SEPTIEMBRE DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 280519 DE 1 DE SEPTIEMBRE DE 2026

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) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 16214686 sin acreditar la debida legitimación frente al suscriptor, **CENTRAL MAYORISTA DE ALIMENTOS MERCASA P.H**. interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 280519-52 de 21 DE SEPTIEMBRE DE 2026, 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. 785162 Ciclo 15, ubicada en la dirección A.COMUN - MERCASA AV SUR AREA COMUN-MERCASA, Barrio MERCASA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-8

Que el recurrente por escrito 24326MAK1674R presentado el día 25 DE SEPTIEMBRE DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que *por mandato del suscriptor y/o usuario debidamente acreditado presentó la PETICIÓN 22926MAK1674P del 31-08-2026 CONTRA LA FACTURACIÓN ADICIONAL CON MEDIDOR DE CONTROL, solicitando principalmente "Facturar los servicios de acueducto y alcantarillado ÚNICAMENTE por la matrícula de la micromedición", y no acepta ni reconoce que ya la Empresa 3en multiples actos administrativos, le ha ratificado la imposibilidad técnica de la medición individial de la areas comunes de Mercasa P.H. al tener una red local tan extensa y s falsa la afirmación que al contar con 7 matriculas hijas de algunas zonas el consumo total del área común esta medido, para pretender que se elimine el cobro del consumo del totalizador, afirmando de manera errada que es un cobro indebido, cuando es un equipo de medida que garantiza la medición del consumo total que se entrega al Cliente del sistema general o totalizador con matrícula* 785162, y en varios informes técnicos se ha ratificado la imposibilidad técnica de la pretensiones del señor Antonio Jose, y la Empresa no evade sus erradas afirmaciones, las ha desvirtuado y negado de manera clara y precisa, sin embargo insiste nuevamente. La Empresa dio respuesta de fondo al reclamo N° 280519 radicado mediante oficio 22926MAK1674P, y se declaró no procedente su reclamación, porque se ratifica la imposibilidad técnica de medición individual de las áreas comunes y no se accedió a modificar el consumo del período de agosto de 2026, no dando lugar a ninguna devolución, porque los valores facturados por consumo al área común son correctos y no corresponden a cobros indebidos, sino debidamente registrados en el totalizador de la P.H., por lo cual impugna la decisión y pretende que se le revoque la decisión asi:

> REVOCAR la decisión recurrida para acceder plenamente a lo solicitado en la reclamación. En su defecto RESOLVER DE FONDO LA PROBLEMÁTICA PLANTEADA, absolviendo la existencia de micromedición en las áreas comunes.
>
> Lo anterior sin perjuicio del reconocimiento de los efectos del silencio positivo.

al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS QUE ANTECEDEN LA PRESENTE ACTUACIÓN:

En primer lugar, Que adelantado el trámite de rigor, la práctica y análisis de pruebas, el Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P, resolvió en primera instancia la reclamación presentada por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, mediante resolución No. **280519-52 de 21 DE SEPTIEMBRE DE 2026**, por medio de la cual se le DECLARO NO PROCEDENTE LA RECLAMACIÓN Y SE RESOLVIO DE FONDO LA PETICION y encontrándose dentro del término legal, interpuso los recursos de reposición y en subsidio el de Apelación contra la Resolución **280519-52**, pero al efectuar revisión de los anexos presentados para la reclamación y el escrito de recursos, se observa que **NO presentó AUTORIZACIÓN o CONTRATO DE MANDATO, por medio del cual el Representante Legal actual de La Central de Mayoristas de Alimentos MERCASA P.H autoriza de manera amplia y suficiente al señor ANTONIO JOSE.**

En la Resolución **280519-52** de 21 DE SEPTIEMBRE DE 2026, este Departamento, **RATIFICÓ** que el servicio prestado a **La Central de Mayoristas de Alimentos MERCASA P.H.** es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR donde la matricula 785162**,** y no es posible la medición individual porque no hay garantía de la medición integral de las áreas comunes, no es posible la medición individual por que el diseño hidráulico que actualmente tiene La Central de Mayoristas de Alimentos MERCASA P.H. no lo permite, la medición de las áreas comunes no se basa única y exclusivamente en lo que tiene que ver con los puntos donde se puede hacer una obtención del agua sino que todo el sistema que esta después del macromedidor hace parte del sistema de la red hidráulica interna de la propiedad horizontal, hace parte de los bienes considerados bienes comunes esenciales de conformidad con el artículo 3 de la Ley 675 y que de conformidad con el Decreto 1077 de 2015 Parte 3 Numeral 27 la responsabilidad respecto a las redes internas son responsabilidad del suscriptor y/o usuario y no de la Empresa.

Que la **Ley 1564 de 2012** Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones establece:

"Artículo 74. ***Poderes.*** Los poderes generales para toda clase de procesos solo podrán conferirse por escritura pública. El poder especial para uno o varios procesos podrá conferirse por documento privado. En los poderes especiales los asuntos deberán estar determinados y claramente identificados.

El poder especial puede conferirse verbalmente en audiencia o diligencia o por memorial dirigido al juez del conocimiento. El poder especial para efectos judiciales deberá ser presentado personalmente por el poderdante ante juez, oficina judicial de apoyo o notario. Las sustituciones de poder se presumen auténticas.

Los poderes podrán extenderse en el exterior, ante cónsul colombiano o el funcionario que la ley local autorice para ello; en ese último caso, su autenticación se hará en la forma establecida en el artículo 251.

Cuando quien otorga el poder fuere una sociedad, si el cónsul que lo autentica o ante quien se otorga hace constar que tuvo a la vista las pruebas de la existencia de aquella y que quien lo confiere es su representante, se tendrán por establecidas estas circunstancias. De la misma manera se procederá cuando quien confiera el poder sea apoderado de una persona.

Se podrá conferir poder especial por mensaje de datos con firma digital.

Los poderes podrán ser aceptados expresamente o por su ejercicio".

Que la Corte Constitucional en la Sentencia T-998/06 del Magistrado Ponente: Dr. JAIME

ARAÚJO RENTERÍA de noviembre de dos mil seis señaló respecto a la **LEGITIMACION EN LA CAUSA POR ACTIVA** que el "*Poder especial adquiere plena validez cuando cumple con todas sus formalidades"*.

Que resulta imperativo aclarar que este Departamento realizó la verificación del material probatorio obrante dentro del expediente de la referencia y una vez revisado los requisitos establecidos para su presentación, observó que el señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 adolece de legitimación por activa para presentar ante la entidad el reclamo en mención a nombre de **La Central de Mayoristas de Alimentos MERCASA P.H.** con matrícula **No. 785162** por no presentar la AUTORIZACIÓN CONTRATO DE MANDATO y actualizado.

Que además como lo aclara la Corte Constitucional en la Sentencia C-1178 de 2001.(…) "Como es sabido el contrato de mandato es uno entre los diversos negocios jurídicos de gestión y consiste, de conformidad con los artículos 2142 del Código Civil y 1262 del Código de Comercio, en que el mandatario se encarga de adelantar negocios jurídicos o actos de comercio, por cuenta del mandante, con representación o sin ella. En tanto el apoderamiento es un acto unilateral, que puede ser aceptado o no, en virtud del cual una persona autoriza a otra para actuar a su nombre y representación.

Ahora bien, lo que ordinariamente ocurre es que el contrato de gestión precede y genera el acto de apoderamiento, pero esta íntima relación no permite confundir los efectos de uno y otro, porque mientras el acto de apoderamiento es oponible a quienes por causa del mismo se relacionan con el poderdante y con el apoderado, el contrato de gestión rige las relaciones internas entre estos de manera preferente al acto de apoderamiento, pero sin trascender a quienes se vinculan con el apoderado y el poderdante por razón de la representación, porque con respecto de aquellos el contrato de gestión viene a ser *res inter alios acta."*

Que por su parte la Corte Constitucional mediante la Sentencia T-207/97 sobre el derecho de petición en interés particular consideró: *"(…) En lo referente al interés particular, si bien la norma no distingue y de la Constitución no podría derivarse que el derecho de petición en esa modalidad esté exclusivamente representado por el interés propio y exclusivo de quien dirige la petición, es claro que, si quien dice representar a alguien adelanta una gestión profesional, como la que cumple el abogado, y no simplemente voluntaria, las normas aplicables a las peticiones que el representante eleve ante la autoridad son las propias de esa profesión, que tiene en nuestro sistema jurídico un régimen especial, además de las consagradas para el tipo de asunto que se tramita. Así, si se trata de un proceso judicial, serán las reglas propias del respectivo juicio las que deban observarse, con arreglo al artículo 29 de la Carta (…)".*

Que la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios -SSPD mediante el Concepto SSPD 91 de 2016 manifestó: *"[…] el régimen de los servicios públicos necesariamente impone la obligación para la autoridad de validar la calidad con la que actúa el peticionario; luego aun cuando ni el procedimiento general administrativo ni el régimen de los servicios públicos domiciliarios prevén la inadmisión o rechazo de una "petición" por aspecto relativos a la condición o calidad en la que se actúa, si quien la eleva no acredita la condición de usuario, suscriptor o suscriptor potencial al amparo del contrato de servicios públicos y la Ley 142 de 1994, la respuesta, dependiendo del caso concreto, podrá ser negativa, pues, en principio, no le asiste interés, aspecto que debería acreditar el interesado […]".*

Que para dar aplicación al principio de eficacia, las entidades estatales deben enmendar las irregularidades advertidas en la actuación administrativa, por lo cual el artículo 17, modificado por la Ley 1755 de 2015, artículo 1°en materia de peticiones, quejas y recursos señala: *"[…] cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete ...*

Que esta prestadora de servicios públicos domiciliarios en atención al principio de eficiencia advierte la necesidad de encausar la actuación administrativa para no conculcar los derechos de los usuarios, dar aplicación al debido proceso y a los principios rectores de la función administrativa, así como también garantizar la protección del derecho de petición en los servicios públicos al tenor de lo estimado por la Corte constitucional en la sentencia **C-826/13** que a la letra dice: "*(…) es evidente para esta Corporación que el principio de eficacia impide que las autoridades administrativas permanezcan inertes ante situaciones que involucren a los ciudadanos de manera negativa para sus derechos e intereses. Igualmente, que la eficacia de las medidas adoptadas por las autoridades debe ser un fin para las mismas, es decir, que existe la obligación de actuar por parte de la administración y hacer una real y efectiva ejecución de las medidas que se deban tomar en el caso que sea necesario, en armonía y de conformidad con el debido proceso administrativo".*

Que la solicitud de los registros de quién es el titular o representante legal de una Copropiedad tienen por finalidad fundamentar de manera adecuada la legitimación activa del peticionario en la actuación administrativa que adelanta la entidad, entonces se requiere que el mismo sea actualizado precisamente por la variabilidad que puede tener esa parte activa, es decir, que quien hoy es representante legal mañana no lo sea y por tanto pierda la calidad de persona legitimada, al ser tan variable esto se requiere que el mismo sea actualizado para tener la certeza de que la actuación que se adelanta no está viciada y tiene una legitimación adecuada y la misma está debidamente probada y sustentada.

Que al tenor de lo dispuesto en el artículo 74 de la **Ley 1564 de 2012** en el evento de que el representante legal debidamente legitimado no desee interponer directamente los derechos de petición, y desee interponerlos a través de terceros deberá tenerse en cuenta que:

- Los poderes especiales **se confieren para asuntos determinados y claramente identificados**, y pueden conferirse verbalmente o por documento privado.

Que, en este orden de ideas, **ni en la radicación del reclamo 280519, ni con el presente recurso 23916 adjuntó el mandato o poder ACTUALIZADO PARA RECLAMAR POR ESTE PERIODO,** por lo cual se concluye que el señor LOPEZ PATIÑO adolece de legitimación por activa para presentar ante la entidad el presente recurso de reposición o reclamación**.**

Si el SUSCRIPTOR de la matrícula 785162 desea interponer las reclamaciones, peticiones y recursos través de terceros deberá tenerse en cuenta que al tenor de lo dispuesto en el artículo 74 de la **Ley 1564 de 2012** los poderes especiales **se confieren para asuntos determinados y claramente identificados**. y pueden conferirse verbalmente o por documento privado, y los poderes generales por su parte se confieren para toda clase de procesos y solo podrán conferirse por escritura pública,

De conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y las normas que regulan las actuaciones administrativas de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, los recursos deben ser presentados directamente por el suscriptor o usuario, o por intermedio de representante debidamente acreditado.

La legitimación en la causa constituye un requisito indispensable para que la Empresa pueda entrar a estudiar de fondo las pretensiones formuladas. En aquellos casos en que una persona actúe en representación de otra, corresponde acreditar dicha calidad mediante el respectivo poder o documento que demuestre de manera clara, expresa y vigente la facultad de representación.

En el presente asunto, el escrito de recurso no se encuentra acompañado de un poder actualizado ni de documento vigente que permita establecer que quien lo suscribe se encuentra facultado para actuar en nombre de la copropiedad o del titular legitimado para controvertir la decisión administrativa. Esta omisión impide a la Empresa verificar la capacidad de representación exigida para el trámite del recurso.

Por lo anterior, existe un incumplimiento de un requisito esencial de procedibilidad que imposibilita efectuar un pronunciamiento de fondo sobre los argumentos expuestos, toda vez que la Administración únicamente puede reconocer actuaciones realizadas por quienes acrediten debidamente interés legítimo o representación suficiente dentro del trámite.

Adicionalmente, se observa que la decisión previamente notificada indicó los mecanismos legales para la interposición de recursos, sin que en esta oportunidad se hubieran acreditado los requisitos mínimos necesarios para su admisión.

Que en este orden de ideas nos encontramos ante un recurso de reposición incompleto (aunque se dio tramite a la reclamación inicial, en el análisis del recurso se evidencia que no adjunta documento para demostrar el poder conferido como mandatario del Suscriptor de la matrícula 785162 no cumple), por lo cual resulta imperativo solicitar al recurrente que complete suministrando el documento solicitado según las consideraciones de hecho y derecho expuestas anteriormente y relacione el número del recurso al cual corresponde (**23916**), para lo cual se le otorga un término máximo de **diez (10) días**. Una vez completada la información la Empresa **procederá a radicar nuevamente el recurso** con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Si cumplido dicho termino no es completada la información solicitada, se entenderá como desistido el recurso de reposición y se procederá archivar el expediente.

FUNDAMENTOS LEGALES

Ley 1755 de 2015, Artículo 17, inciso 2°.

"*Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito.* *En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.*

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales

LEY 1437 DE 2011 Artículo 77 y 78

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

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.

2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.

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:

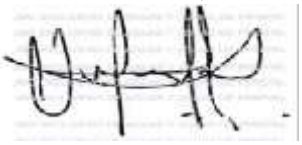
ARTICULO PRIMERO: DECLARAR INCOMPLETO el escrito 24326MAK1674R presentado el día 25 DE SEPTIEMBRE DE 2026, por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con C.C. No. 16214686, sin acreditar la debida legitimación frente al suscriptor de la matrícula 785162 y se otorga un término máximo de diez (10) días para completar.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, haciéndose entrega de una copia del acto administrativo. En caso de que no sea posible la notificación personal de esta resolución, se procederá a la notificación por aviso, conforme del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTICULO TERCERO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno. porque se declara incompleto y se le solicita demostrar la debida legitimación con documento actualizado.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 16 DE OCTUBRE DE 2026



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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. 23917-52 de 16 DE OCTUBRE DE 2026.

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

Recurso No	**23917-52**
Fecha Resolución Recurso	16 DE OCTUBRE DE 2026
RECLAMO	280506 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**RECHAZA**
Fecha del Aviso	27 DE OCTUBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	28 DE OCTUBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	19609348
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424 CENTRO

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 23917-52

DE: 16 DE OCTUBRE DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23917 DE 25 DE SEPTIEMBRE DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 280506 DE 1 DE SEPTIEMBRE DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 sin acreditar la debida legitimación frente a la Propiedad Horizontal TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 280506-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2026, 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. 19609348 Ciclo 9, ubicada en la dirección CL 37 B # 36 - 05 AREA COMUN - TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO., Barrio VILLA VERDE en el periodo facturado 2026-8.

Que el recurrente por escrito 24826MAC1669R presentado el día 25 DE SEPTIEMBRE DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión afirmando que no se brinda la información sobre el valor de la obra para adecuar la medición individual, como si fuera posible técnicamente, lo cual, la Empresa en múltiples decisiones administrativas le ha informado que desde que el Constructor solicitó la disponibilidad del servicio, lo hizo como un cliente del sistema totalizador, con una única acometida principal la cual abastece el Conjunto y con cuentas hijas, por lo tanto, no es posible ni técnica ni legal las pretensiones reiteradas del señor Antonio José y más cuando no ha demostrado estar debidamente legitimado con un poder para el caso con una expedición de un mes máximo, para cumplir un requisito de procedimiento, sin embargo, invoca SAP, al considerar que la Empresa le debe realizar una cotización de un servicio que no se presta en la Empresa, como es traer todas las acometidas de las cuentas hijas hasta la red central, y las acometidas de las zonas comunes, para que dejen de ser un cliente del sistema totalizador, y ser clientes individuales, sin tener un totalizador en la única acometida que hoy abastece el conjunto, se le dio respuesta de fondo, declarando no procedente su reclamación, porque se ratifica la imposibilidad técnica de medición individual de las áreas comunes, por lo cual impugna la decisión 280506-52, solicitando:

PETICIÓN

REVOCAR la decisión recurrida para acceder plenamente a lo solicitado en la reclamación. En su defecto RESOLVER DE FONDO LA PROBLEMÁTICA PLANTEADA, absolviendo el soporte legal de la facturación con totalizador.

Lo anterior sin perjuicio del reconocimiento de los efectos del silencio positivo.

Este Departamento, al respecto se permite precisar lo siguiente:

HECHOS QUE ANTECEDEN LA PRESENTE ACTUACIÓN:

Que adelantado el trámite de rigor, la práctica y análisis de pruebas, el Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P, resolvió en primera instancia la reclamación presentada por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, mediante resolución No. 280506-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2026, por medio de la cual se le DECLARO NO PROCEDENTE LA RECLAMACIÓN Y SE RESOLVIO DE FONDO LA PETICION y encontrándose dentro del término legal, interpuso los recursos de reposición y en subsidio el de Apelación contra la Resolución 280506-52, pero al efectuar revisión de los anexos presentados para la reclamación y el escrito de recursos, se observa que **NO presentó AUTORIZACIÓN o CONTRATO DE MANDATO, por medio del cual el Representante Legal actual del CONJUNTO CERRADO TORRES DE VILLA VERDE P.H. autoriza de manera amplia y suficiente al señor ANTONIO JOSE.**

En la Resolución 280506-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2026, este Departamento, **RATIFICÓ** que el servicio prestado a **CONJUNTO CERRADO TORRES DE VILLA VERDE P.H.** es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR donde la matricula 19609348**, y** no es posible la medición individual porque no hay garantía de la medición integral de las áreas comunes, no es posible la medición individual por que el diseño hidráulico que actualmente tiene CONJUNTO CERRADO TORRES DE VILLA VERDE P.H. no lo permite, la medición de las áreas comunes no se basa única y exclusivamente en lo que tiene que ver con los puntos donde se puede hacer una obtención del agua sino que todo el sistema que esta después del macromedidor hace parte del sistema de la red hidráulica interna de la propiedad horizontal, hace parte de los bienes considerados bienes comunes esenciales de conformidad con el artículo 3 de la Ley 675 y que de conformidad con el Decreto 1077 de 2015 Parte 3 Numeral 27 la responsabilidad respecto a las redes internas son responsabilidad del suscriptor y/o usuario y no de la Empresa.

Que la **Ley 1564 de 2012** Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones establece:

"Artículo 74. ***Poderes.*** Los poderes generales para toda clase de procesos solo podrán conferirse por escritura pública. El poder especial para uno o varios procesos podrá conferirse por documento privado. En los poderes especiales los asuntos deberán estar determinados y claramente identificados.

El poder especial puede conferirse verbalmente en audiencia o diligencia o por memorial dirigido al juez del conocimiento. El poder especial para efectos judiciales deberá ser presentado personalmente por el poderdante ante juez, oficina judicial de apoyo o notario. Las sustituciones de poder se presumen auténticas.

Los poderes podrán extenderse en el exterior, ante cónsul colombiano o el funcionario que la ley local autorice para ello; en ese último caso, su autenticación se hará en la forma establecida en el artículo 251.

Cuando quien otorga el poder fuere una sociedad, si el cónsul que lo autentica o ante quien se otorga hace constar que tuvo a la vista las pruebas de la existencia de aquella y que quien lo confiere es su representante, se tendrán por establecidas estas circunstancias. De la misma manera se procederá cuando quien confiera el poder sea apoderado de una persona.

Se podrá conferir poder especial por mensaje de datos con firma digital.

Los poderes podrán ser aceptados expresamente o por su ejercicio".

Que la Corte Constitucional en la Sentencia T-998/06 del Magistrado Ponente: Dr. JAIME ARAÚJO RENTERÍA de noviembre de dos mil seis señaló respecto a la **LEGITIMACION EN LA CAUSA POR ACTIVA** que el "*Poder especial adquiere plena validez cuando cumple con todas sus formalidades"*.

Que resulta imperativo aclarar que este Departamento realizó la verificación del material probatorio obrante dentro del expediente de la referencia y una vez revisado los requisitos establecidos para su presentación, observó que el señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 adolece de legitimación por activa para presentar ante la entidad el reclamo en mención a nombre del CONJUNTO CERRADO TORRES DE VILLA VERDE P.H con matrícula **No. 19609348** por no presentar la AUTORIZACIÓN CONTRATO DE MANDATO.

Que además como lo aclara la Corte Constitucional en la Sentencia C-1178 de 2001.(…) "Como es sabido el contrato de mandato es uno entre los diversos negocios jurídicos de gestión y consiste, de conformidad con los artículos 2142 del Código Civil y 1262 del Código de Comercio, en que el mandatario se encarga de adelantar negocios jurídicos o actos de comercio, por cuenta del mandante, con representación o sin ella. En tanto el apoderamiento es un acto unilateral, que puede ser aceptado o no, en virtud del cual una persona autoriza a otra para actuar a su nombre y representación.

Ahora bien, lo que ordinariamente ocurre es que el contrato de gestión precede y genera el acto de apoderamiento, pero esta íntima relación no permite confundir los efectos de uno y otro, porque mientras el acto de apoderamiento es oponible a quienes por causa del mismo se relacionan con el poderdante y con el apoderado, el contrato de gestión rige las relaciones internas entre estos de manera preferente al acto de apoderamiento, pero sin trascender a quienes se vinculan con el apoderado y el poderdante por razón de la representación, porque con respecto de aquellos el contrato de gestión viene a ser *res inter alios acta."*

Que por su parte la Corte Constitucional mediante la Sentencia T-207/97 sobre el derecho de petición en interés particular consideró: *"(…) En lo referente al interés particular, si bien la norma no distingue y de la Constitución no podría derivarse que el derecho de petición en esa modalidad esté exclusivamente representado por el interés propio y exclusivo de quien dirige la petición, es claro que, si quien dice representar a alguien adelanta una gestión profesional, como la que cumple el abogado, y no simplemente voluntaria, las normas aplicables a las peticiones que el representante eleve ante la autoridad son las propias de esa profesión, que tiene en nuestro sistema jurídico un régimen especial, además de las consagradas para el tipo de asunto que se tramita. Así, si se trata de un proceso judicial, serán las reglas propias del respectivo juicio las que deban observarse, con arreglo al artículo 29 de la Carta (…)".*

Que la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios -SSPD mediante el Concepto SSPD 91 de 2016 manifestó: *"[…] el régimen de los servicios públicos necesariamente impone la obligación para la autoridad de validar la calidad con la que actúa el peticionario; luego aun cuando ni el procedimiento general administrativo ni el régimen de los servicios públicos domiciliarios prevén la inadmisión o rechazo de una "petición" por aspecto relativos a la condición o calidad en la que se actúa, si quien la eleva no acredita la condición de usuario, suscriptor o suscriptor potencial al amparo del contrato de servicios públicos y la Ley 142 de 1994, la respuesta, dependiendo del caso concreto, podrá ser negativa, pues, en principio, no le asiste interés, aspecto que debería acreditar el interesado […]".*

Que para dar aplicación al principio de eficacia, las entidades estatales deben enmendar las irregularidades advertidas en la actuación administrativa, por lo cual el artículo 17, modificado

por la Ley 1755 de 2015, artículo 1°en materia de peticiones, quejas y recursos señala: *"[…] cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete ...*

Que esta prestadora de servicios públicos domiciliarios en atención al principio de eficiencia advierte la necesidad de encausar la actuación administrativa para no conculcar los derechos de los usuarios, dar aplicación al debido proceso y a los principios rectores de la función administrativa, así como también garantizar la protección del derecho de petición en los servicios públicos al tenor de lo estimado por la Corte constitucional en la sentencia **C-826/13** que a la letra dice: "*(…) es evidente para esta Corporación que el principio de eficacia impide que las autoridades administrativas permanezcan inertes ante situaciones que involucren a los ciudadanos de manera negativa para sus derechos e intereses. Igualmente, que la eficacia de las medidas adoptadas por las autoridades debe ser un fin para las mismas, es decir, que existe la obligación de actuar por parte de la administración y hacer una real y efectiva ejecución de las medidas que se deban tomar en el caso que sea necesario, en armonía y de conformidad con el debido proceso administrativo".*

Que la solicitud de los registros de quién es el titular o representante legal de una Copropiedad tienen por finalidad fundamentar de manera adecuada la legitimación activa del peticionario en la actuación administrativa que adelanta la entidad, entonces se requiere que el mismo sea actualizado precisamente por la variabilidad que puede tener esa parte activa, es decir, que quien hoy es representante legal mañana no lo sea y por tanto pierda la calidad de persona legitimada, al ser tan variable esto se requiere que el mismo sea actualizado para tener la certeza de que la actuación que se adelanta no está viciada y tiene una legitimación adecuada y la misma está debidamente probada y sustentada.

Que al tenor de lo dispuesto en el artículo 74 de la **Ley 1564 de 2012** en el evento de que el representante legal debidamente legitimado no desee interponer directamente los derechos de petición, y desee interponerlos a través de terceros deberá tenerse en cuenta que:

- Los poderes especiales **se confieren para asuntos determinados y claramente identificados**. y pueden conferirse verbalmente o por documento privado.

Que, en este orden de ideas, ni en la radicación del reclamo 279859, ni con el presente recurso 23865 adjuntó el mandato o poder, por lo cual se concluye que el señor LOPEZ PATIÑO adolece de legitimación por activa para presentar ante la entidad el presente recurso de reposición o reclamación**.**

Si el SUSCRIPTOR de la matrícula **19609348** desea interponer las reclamaciones, peticiones y recursos través de terceros deberá tenerse en cuenta que al tenor de lo dispuesto en el artículo 74 de la **Ley 1564 de 2012** los poderes especiales **se confieren para asuntos determinados y claramente identificados**. y pueden conferirse verbalmente o por documento privado, y los poderes generales por su parte se confieren para toda clase de procesos y solo podrán conferirse por escritura pública,

De conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y las normas que regulan las actuaciones administrativas de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, los recursos deben ser presentados directamente por el suscriptor o usuario, o por intermedio de representante debidamente acreditado.

La legitimación en la causa constituye un requisito indispensable para que la Empresa pueda entrar a estudiar de fondo las pretensiones formuladas. En aquellos casos en que una persona actúe en representación de otra, corresponde acreditar dicha calidad mediante el respectivo poder o documento que demuestre de manera clara, expresa y vigente la facultad de

representación.

En el presente asunto, el escrito de recurso no se encuentra acompañado de un poder actualizado ni de documento vigente que permita establecer que quien lo suscribe se encuentra facultado para actuar en nombre de la copropiedad o del titular legitimado para controvertir la decisión administrativa. Esta omisión impide a la Empresa verificar la capacidad de representación exigida para el trámite del recurso.

Por lo anterior, existe un incumplimiento de un requisito esencial de procedibilidad que imposibilita efectuar un pronunciamiento de fondo sobre los argumentos expuestos, toda vez que la Administración únicamente puede reconocer actuaciones realizadas por quienes acrediten debidamente interés legítimo o representación suficiente dentro del trámite.

Adicionalmente, se observa que la decisión previamente notificada indicó los mecanismos legales para la interposición de recursos, sin que en esta oportunidad se hubieran acreditado los requisitos mínimos necesarios para su admisión.

Que en este orden de ideas nos encontramos ante un recurso de reposición incompleto (aunque se dio tramite a la reclamación inicial, en el análisis del recurso se evidencia que no adjunta documento para demostrar el poder conferido como mandatario del Suscriptor de la matrícula **19609348** no cumple), por lo cual resulta imperativo solicitar al recurrente que complete suministrando el documento solicitado según las consideraciones de hecho y derecho expuestas anteriormente y relacione el número del recurso al cual corresponde (**23917**), para lo cual se le otorga un término máximo de **diez (10) días**. Una vez completada la información la Empresa **procederá a radicar nuevamente el recurso** con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Si cumplido dicho termino no es completada la información solicitada, se entenderá como desistido el recurso de reposición y se procederá archivar el expediente.

FUNDAMENTOS LEGALES

Ley 1755 de 2015, Artículo 17, inciso 2°.

"*Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito.* *En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.*

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales

LEY 1437 DE 2011 Artículo 77 y 78

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

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.

2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.

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 INCOMPLETO el escrito 23426MAK1674R presentado el día 09 DE SEPTIEMBRE DE 2026, por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con C.C. No. 16214686, sin acreditar la debida legitimación frente al suscriptor de la matrícula 785162 y se otorga un término máximo de diez (10) días para completar.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, haciéndose entrega de una copia del acto administrativo. En caso de que no sea posible la notificación personal de esta resolución, se procederá a la notificación por aviso, conforme del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTICULO TERCERO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno por tratarse de asuntos diferentes a los consagrados en el artículo 154 de la Ley.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 16 DE OCTUBRE DE 2026



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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. 23914-52 de 16 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ELIZABET RODAS** 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	**23914-52**
Fecha Resolución Recurso	16 DE OCTUBRE DE 2026
RECLAMO	281171 de 22 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	27 DE OCTUBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	28 DE OCTUBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	ELIZABET RODAS
Identificación del Peticionario	42161829
Matrícula No.	669952
Dirección para Notificación	VIA SAN.JUDAS SANTANDER

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 23914-52

DE: 16 DE OCTUBRE DE 2026

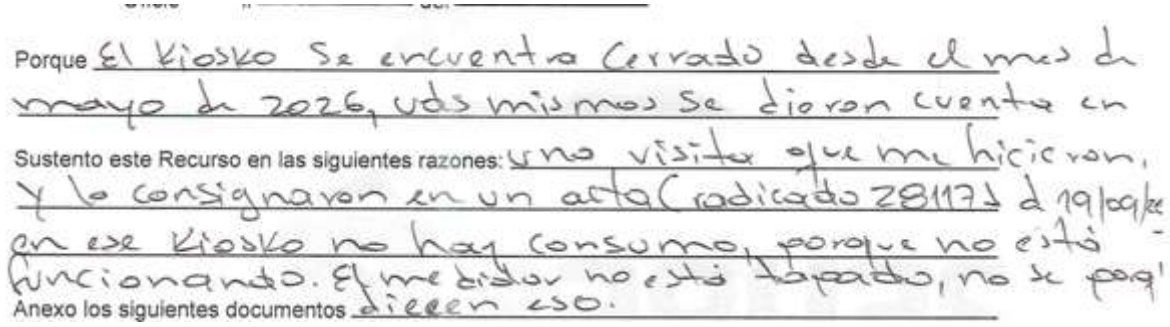
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23914 DE 25 DE SEPTIEMBRE DE 2026 SOBRE **RECLAMO No. 281171 DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2026**

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) ELIZABET RODAS, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42161829 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 281171-52 de 22 DE SEPTIEMBRE DE 2026, 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. 669952 Ciclo 2, ubicada en la dirección VIA SAN.JUDAS KIOSKO JUNTO A LA BOMBA, Barrio SANTANDER en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-9, 2026-8.

Que el recurrente por escrito presentado el día 25 DE SEPTIEMBRE DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así:



Porque El Kiosko Se encuentra Cerrado desde el mes de mayo de 2026, uds mismos Se dieron cuenta en

Sustento este Recurso en las siguientes razones: una visita que me hicieron, Y lo consignaron en un acta (radicado 281171 d 19/09/26 en ese Kiosko no hay consumo, porque no está funcionando. El medidor no está tapado, no se porq' Anexo los siguientes documentos dieron eso.

Este Departamento, se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Revisado el escrito soporte de los recursos, se evidenció que el mismo cumple con los requisitos establecidos en la ley, por lo tanto este Departamento entrará a pronunciarse de fondo respecto del petitum invocado de la manera como sigue:

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 **19 de Septiembre de 2026**, en la que se realizaron las siguientes observaciones **"Se verifica medidor se encuentra en buen***

estado, al momento de la visita no hay quien la atienda la revisión, el equipo de medida P1215MMCMX30331AA presentaba una lectura actual 437 m3".

Al revisar el histórico de lecturas se observa que en el periodo ***Junio y Julio de 2026*** *la empresa ha liquidado consumo promedio histórico del inmueble de* ***4 y 5 m3****, ante la imposibilidad técnica de determinar el consumo, se verificó en el sistema que en el periodo de junio y julio el lector no obtuvo lectura y el medidor se ha reportado como "MEDIDOR NO SE PUEDE LEER – MEDIDOR TAPADO por lo expuesto la empresa ha procedido a facturar consumo promedio.*

En el período de ***Agosto de 2026****, el lector logró obtener lectura en el cual el Medidor avanzó de 388 m3 a 437 m3 arrojando una diferencia de lectura de* ***49 m3****, el sistema ajusto el consumo y descontó los 9 m3 de consumo promedio facturado en el periodo de Junio y Julio de 2026, por lo tanto, solo facturo* ***40 m3 en el periodo de Agosto de 2026****. Lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.*

Recomendamos a la usuaria efectuar revisión a las instalaciones hidráulicas para detectar y corregir oportunamente cualquier anomalía que pueda alterar los índices de consumo normal y mantener la llave de paso cerrada cuando quiera que el predio se encuentre desocupado, situación que también deberá ser reportada al área de Facturación de la Empresa.

Que aunque no fue posible efectuar lectura del equipo de medida, se observa que hubo desviación del consumo, y se debió investigar la causa, y 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 los períodos de JUNIO y JULIO DE 2026 porque el medidor no registró diferencia de lectura, y se liquidó consumo promedio y al actualizar la lectura, se presenta la desviación, y no se determinó la causa del aumento, igualmente se reliquida el consumo de agosto de 2026, el usuario solo debe asumir el costo de los cargos fijos, por la disponibilidad permandel servicio.

En consecuencia, se procederá a REVOCAR 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 períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-395164** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-6	464	0	4	0	9103	-9103
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-8	464	0	40	0	45998	-45998
AJUSTE A LA DECENA	2026-6	464	0	0	0	-2	2
AJUSTE A LA DECENA	2026-7	464	0	0	0	-4	4
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-6	464	0	0	-5	-4	-1
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-7	464	0	5	0	6679	-6679
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-7	464	0	5	0	14909	-14909
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-8	464	0	40	0	78362	-78362
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-7	464	0	5	0	11379	-11379
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-8	464	0	40	0	123320	-123320
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-6	464	0	4	0	5343	-5343
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-6	464	0	4	0	7001	-7001
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-7	464	0	0	-5	0	-5
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-7	464	0	5	0	8752	-8752
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-6	464	0	4	0	11928	-11928
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-8	464	0	40	0	72389	-72389

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 ELIZABET RODAS en contra de la Resolución No. 281171-52 de 22 DE SEPTIEMBRE DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

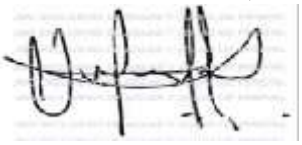
ARTICULO SEGUNDO: **CREDITO** a la Matrícula No. 669952 la suma de **-395164**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

ARTICULO TERCERO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al (la) señor(a) ELIZABET RODAS , haciéndose entrega de una copia del acto administrativo. En caso de que no sea posible la notificación personal de esta resolución, se procederá a la notificación por aviso, conforme del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 16 DE OCTUBRE DE 2026



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon
Revisó: learagon

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. 281489-52 de 16 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **AMPARO RIOS DE DUQUE** 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	**281489-52**
Fecha Resolución	16 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	27 DE OCTUBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	28 DE OCTUBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	AMPARO RIOS DE DUQUE
Matrícula No	765586
Dirección para Notificación	riosamparo@gmail.comSEC LOS ALAMOS

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.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6288772

Resolución No. 281489-52

DE: 16 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 281489 de 25 DE SEPTIEMBRE DE 2026

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 25 DE SEPTIEMBRE DE 2026 la señora AMPARO RIOS DE DUQUE identificado con C.C. No. 24318832, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 281489 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 765586 Ciclo: 8 ubicada en:CR 28 BIS # 12- 31 A.COMUN 00 , Barrio SEC LOS ALAMOS en los periodos facturados 2026-5,2026-6,2026-7,2026-8,2026-9.

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)

Este EDIFICIO LA ABADIA P.H A.COMUN, hace parte de los clientes del sistema general o totalizador 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 al interior del edificio, todas las unidades independientes tienen su medidor individual para registrar el consumo de cada uno.

En resumen, un cliente Multiusuarios o del sistema general o totalizador, 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.

La medición del consumo de estos grupos se hace utilizando un medidor en la acometida de entrada, el cual registra el consumo total de las matrículas hijas y de las áreas comunes que existen al interior del conjunto, todas las unidades independientes, **cuentan con su medidor**

individual para registrar el consumo de cada uno, luego del total registrado por el Macromedidor se resta el consumo de las cuentas hijas (matrículas de cada local/apartamento), la diferencia entre ambas (MAMA E HIJA) da como resultado el consumo de las áreas comunes, lo cual es denominado como el sistema descontar y repartir, las áreas comunes las integran las redes hidráulicas que recorren cada piso, antes del medidor de cada apartamento, los tanques de reserva, las pocetas, los baños de la portería, salón social y de la oficina de administración cuando se tienen.

Por otro lado, es de aclarar que este EDIFICIO LA ABADIA P.H A.COMUN se construyó bajo la **ley 142 de 1994** y sus decretos reglamentarios tales como 202 de 2000 y 229 de 2002, los cuales regulan la forma de la medición de éste tipo de Sistema Totalizador, incluida la CRA 151 de 2001, la Empresa mediante el Contrato de Condiciones Uniformes (Resolución 182 de 2004), adoptó el sistema de facturación general o totalizador, ***donde cabe de manera plena EL PREDIO RECLAMANTE*****,** siendo necesario resaltar que la vinculación al servicio que presta la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por parte de la P.H. se realiza mediante un contrato de adhesión.

Ahora bien, para iniciar, iinformamos que conforme a lo establecido en el cuarto inciso del Artículo 154 de la ley 142 de 1994, Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios que: *"En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos."*. Por lo anterior, este Departamento se pronunciará y tomará decisión administrativa respecto de lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira con cargo a la matrícula de la referencia; durante los últimos cinco (5) períodos de facturación anteriores a la reclamación, es decir desde el período de **Mayo de 2026**.

El concepto SSPD-OJ 2006-258 emitido por la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, considera que conforme al inciso tercero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, este es un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, mediante el cual se castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo. Adicionalmente, dicha consagración legal busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado. Se trata entonces de un término de caducidad que opera a favor de las empresas.

CONCEPTO SSPD 102 DE 2005 OFICINA JURIDICA

El término que tiene el usuario para presentar reclamaciones por facturación es el establecido en el inciso 3º. del artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Al respecto esta Oficina Asesora Jurídica señaló lo siguiente mediante concepto SSPD 20021300000672:

El inciso 3º del artículo 154 de la ley 142 de 1994 es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos. Este término a la vez que castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado.

Bajo el entendido que el termino del artículo 154 citado es más a favor de la empresa que del usuario, el período de facturación no interesa para su contabilización y sólo basta que expiren los cinco meses a partir de la fecha de expedición que contenga la factura para que el usuario pierda el derecho a reclamar.

Así las cosas. se efectuó análisis de los consumos de las **10 matriculas hijas** y del totalizador, los que se facturaron, así:

Período 2026	Consumo mama	Consumo Hijas	Diferencia	Consumo Facturado al A.C.	Observación
SEPT	60 m^3	65 m^3	-5 m^3	26 m^3	Consumo por Promedio – predio submidiendo. **(Art 146 Ley 142 de 1994)**
AGOS	233 m^3	75m^3	158 m^3	9 m^3	Consumo por Promedio – Consumo acumulado. **(Art 146 Ley 142 de 1994)**
JUL	58 m^3	63 m^3	-5 m^3	36 m^3	Consumo por diferencia después de descontar y repartir. **(Art 146 Ley 142 de 1994)**
JUN	53 m^3	57 m^3	-4 m^3	9 m^3	Consumo por Promedio – predio submidiendo. **(Art 146 Ley 142 de 1994)**
MAY	62 m^3	63m^3	-1 m^3	47 m^3	Consumo por Promedio – predio submidiendo. **(Art 146 Ley 142 de 1994)**

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE SEPTIEMBRE DE 2026 en la que participó la señora Amparo Rios de Duque como usuario del servicio público y YEIMI LISETH AGUIRRE GUERRERO 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° H24VA394006 el cual registra una lectura acumulada de **1704 m3.** ***Se visita predio el cual se observa el medidor registrando sin anomalías, se toma lectura de 1704m3, el edificio tiene 2 tanques de reserva de 2.000L y sistema hydroflo, no se evidencian fugas visibles en las instalaciones hidráulicas, usuario manifiesta que anteriormente tenian los flotadores del tanque dañados, lo cual ya fueron cambiados.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

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 otro lado, al revisar el sistema de información comercial de la empresa y con base en las **lecturas registradas,** se encontró que el predio con matrícula **No. 765586** presenta **submediciòn** en los periodos de **MAYO, JUNIO, JULIO y SEPTIEMBRE de 2026**, por tal razón se facturó por el promedio del predio de acuerdo al histórico de consumos, por lo cual, estos periodos no serán objeto de reliquidación por parte de este Departamento. La Empresa ha actuado de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Para el periodo de **AGOSTO de 2026**, el predio presenta desviación significativa, razón por la cual, se facturó por el promedio correcto de **9 m^3**, mientras se evidencia la posible causal del incremento en los consumos.

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**. **765586** por la Empresa, respecto al período de **JUNIO y AGOSTO de 2026**, **SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por promedio de acuerdo a la **imposibilidad de lectura correcta**, por lo cual, no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de este Departamento, respecto a los períodos de **MAYO**, **JULIO y SEPTIEMBRE de 2026, NO SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por promedio **errado** de acuerdo a la **imposibilidad de lectura correcta**, por lo cual, serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de este Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-720787** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	421	9	47	20481	106958	-86477
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-5	421	9	47	14194	74122	-59929
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	421	9	47	26837	140149	-113312
AJUSTE A LA DECENA	2026-5	421	0	0	0	-3	3
	2026-9	421	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-9	421	0	0	-5	0	-5
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-9	421	9	26	18598	53728	-35130
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-5	421	9	47	18598	97123	-78525
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-7	421	9	36	18598	74392	-55794
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-9	421	9	26	17631	50935	-33304
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-9	421	9	26	12219	35298	-23080
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-7	421	0	0	-5	0	-5
AJUSTE A LA DECENA	2026-7	421	0	0	0	-3	3
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-7	421	9	36	14194	56774	-42581
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-7	421	9	36	26837	107348	-80511
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	421	0	0	-5	0	-5
AJUSTE A LA DECENA	2026-5	421	0	0	0	-2	2

ALCANTARILLADO							
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-7	421	9	36	20481	81926	-61444
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-9	421	9	26	26837	77529	-50692

Cabe anotar que, en cumplimiento del debido proceso, tiene mediante la OT 6289301 en trámite la revisión con geófono al predio

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, *número 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."

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.

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 PARCIALMENTE PROCEDENTE el reclamo presentado por AMPARO RIOS DE DUQUE identificado con C.C. No. 24318832 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 AMPARO RIOS DE DUQUE enviando citación a Correo Electrónico:, riosamparo@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: AMPARO RIOS DE DUQUE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 765586 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

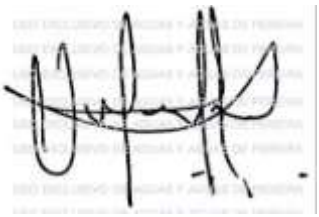
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 16 DE OCTUBRE DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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. 281533-52 de 16 DE OCTUBRE DE 2026.

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

Resolución No	**281533-52**
Fecha Resolución	16 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	27 DE OCTUBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	28 DE OCTUBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	ALVARO DE JESUS TREJOS VILLADA
Matrícula No	1487560
Dirección para Notificación	MZ 42 CS 14SAMARIA I

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6289530

Resolución No. 281533-52

DE: 16 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 281533 de 28 DE SEPTIEMBRE DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE SEPTIEMBRE DE 2026 el señor ALVARO DE JESUS TREJOS VILLADA identificado con C.C. No. 15912011, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 281533 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1487560 Ciclo: 9 ubicada en:MZ 42 CS 14 , Barrio SAMARIA I en el periodo facturado 2026-9

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)

Con relación a los consumos facturados en el periodo de **Agosto de 2026**, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que **MEDIDOR NO SE PUEDE LEER** se procedió a generar facturación por concepto de promedio de **12 m^3** para el periodo, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios. Cabe anotar que, ***el usuario debe propiciar las condiciones necesarias para que el equipo técnico acceda al equipo de medida, obteniendo con ello, el adecuado y correcto registro de los consumos del predio***.

> *"…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…"* ***Articulo 146 de la Ley 142 de 1994.***

Ante su solicitud, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 30 DE SEPTIEMBRE DE 2026 en la que participó CONTRATISTA WORLDTEK 26 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° P1915MMRAL128198AA el cual registra una lectura acumulada de **532 m3.** ***Usuario inconforme porque no toman lectura la última que se evidencia en el sistema es del mes de mayo el medidor se encuentra destapado y se puede leer.***

Ahora bien, al hacer un análisis de lo evidenciado en las lecturas del predio durante el periodo anterior, en el cual no fuè posible leer lo registrado por el equipo de medida, se establece la diferencia existente entre la última lectura del periodo de **Julio de 2026** y la encontrada en **Septiembre de 2026,** lo que nos da por **12 m³**, de los que **12 m³** se facturaron por promedio en **Agosto de 2026**, y al descontar lo facturado, en el periodo de **Agosto de 2026** se debía facturar por **0 m³** para un total de **12 m³,** que es la lectura acumulada que fue registrada por el equipo de medida.

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. 1487560** por la Empresa, respecto al periodo de **SEPTIEMBRE de 2026, NO SON CORRECTOS,** por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-36521** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-9	480	0	12	0	35783	-35783
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-9	480	0	12	0	-13741	13741
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-9	480	0	12	0	23509	-23509
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-9	480	0	12	0	-9027	9027
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-9	480	0	0	0	-2	2

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 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, *númeral 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 ALVARO DE JESUS TREJOS VILLADA identificado con C.C. No. 15912011 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 ALVARO DE JESUS TREJOS VILLADA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 42 CS 14 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 DE JESUS TREJOS VILLADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1487560 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios

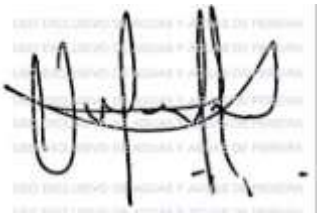
Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 16 DE OCTUBRE DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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. 281535-52 de 16 DE OCTUBRE DE 2026.

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

Resolución No	**281535-52**
Fecha Resolución	16 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	27 DE OCTUBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	28 DE OCTUBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA ISABEL CUBIDES LOPEZ
Matrícula No	235747
Dirección para Notificación	CR 8 # 21- 57 APTO 1APLAZA 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.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 281535-52

DE: 16 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 281535 de 28 DE SEPTIEMBRE DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE SEPTIEMBRE DE 2026 la señora MARIA ISABEL CUBIDES LOPEZ identificada con C.C. No. 24942191, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 281535 consistente en: TERMINACIÓN DEL CONTRATO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 235747 Ciclo: 1 ubicada en:CR 8 # 21- 57 APTO 1A , Barrio PLAZA DE BOLIVAR.

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

Realizada la revisión de la información comercial y técnica asociada al predio, se evidenció que la matrícula se encuentra a paz y salvo por concepto de los servicios de acueducto y alcantarillado. Asimismo, se verificó la condición actual del inmueble y el cumplimiento de los requisitos exigidos para adelantar el trámite de inactivación.

La Empresa reconoce las afectaciones generadas por el sismo ocurrido el 10 de agosto de 2026, evento que impactó significativamente la infraestructura de diversos inmuebles de la ciudad. En aquellos casos en que el predio no puede continuar haciendo uso de los servicios públicos domiciliarios y el usuario ha cumplido con las obligaciones económicas derivadas de la prestación de los servicios, resulta procedente adelantar el trámite de inactivación de la matrícula.

Teniendo en cuenta que la matrícula objeto de la solicitud no registra obligaciones pendientes con la Empresa y que se acreditan las condiciones que justifican la terminación de la prestación de los servicios en el inmueble, se encuentra viable la inactivación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Se informa que, una vez ejecutadas las actividades operativas requeridas para el retiro de la acometida o la suspensión definitiva del servicio, la matrícula quedará inactiva, cesando la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado. No obstante, en caso de que se requiera nuevamente la prestación del servicio en el futuro, deberá tramitarse una nueva solicitud de conexión conforme a la normatividad y procedimientos vigentes.

De acuerdo con la verificación realizada y teniendo en cuenta que la matrícula se encuentra a paz y salvo con la Empresa, **se considera procedente la inactivación de la matrícula de los servicios de acueducto y alcantarillado**. En consecuencia, se **accede a la solicitud presentada**, ordenando la gestión requerida para la inactivación de la matrícula, de conformidad con los procedimientos establecidos por la Empresa.

FUNDAMENTOS LEGALES

EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE LA EMPRESA, consagra en la CLÁUSULA 12 TERMINACIÓN

Por parte del suscriptor o usuario

El suscriptor o usuario podrá dar por terminado el presente contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios, para lo cual deberá:

a. Dar preaviso, de conformidad con el artículo 133.21 Ley 142 de 1994.

b. Pagar todas las obligaciones a su cargo derivadas de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado; es decir, estar a paz y salvo con la Empresa por todo concepto.

Cuando por mutuo acuerdo lo solicite un suscriptor o usuario vinculado al contrato, siempre y cuando convengan en ello la Empresa y los terceros que puedan resultar afectados…

…si la Empresa no ha recibido ningún tipo de oposición se dará por terminado el contrato previa cancelación de todas las obligaciones a cargo de la cuenta derivadas de la prestación del servicio para poder quedar a paz y salvo por todo concepto para con la Empresa.

Por parte de la Empresa.

La Empresa podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte definitivo del servicio en los siguientes eventos:

e. La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de la Empresa a realizar los cobros a que haya lugar.

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 ISABEL CUBIDES LOPEZ identificado con C.C. No. 24942191 por concepto de TERMINACIÓN DEL CONTRATO 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 ISABEL CUBIDES LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 # 21- 57 APTO 1A 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 ISABEL CUBIDES LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 235747 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

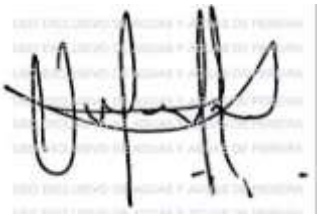
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 16 DE OCTUBRE DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 281525-52 de 16 DE OCTUBRE DE 2026.

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

Resolución No	**281525-52**
Fecha Resolución	16 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	27 DE OCTUBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	28 DE OCTUBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	PAULA ANDREA GARCIA
Matrícula No	1790252
Dirección para Notificación	MZ 45 CS 6EL REMANSO

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.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6289528

Resolución No. 281525-52

DE: 16 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 281525 de 28 DE SEPTIEMBRE DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE SEPTIEMBRE DE 2026 la señora PAULA ANDREA GARCIA identificado con C.C. No. 42157151, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 281525 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1790252 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 45 CS 6 , Barrio EL REMANSO en el periodo facturado 2026-9.

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 solicitud, con relación a los consumos facturados para el periodo de **AGOSTO de 2026**, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que **MEDIDOR NO SE PUEDE LEER,** se procedió a generar facturación por concepto de promedio de **11 m³** para el periodo, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Es de aclarar que, ***el usuario es responsable de propiciar las condiciones necesarias para el acceso del equipo técnico al equipo de medida, garantizando con ello un adecuado y correcto registro de las lecturas del consumo del predio***.

> *"…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…"* ***Articulo 146 de la Ley 142 de 1994.***

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 29 DE SEPTIEMBRE DE 2026 en la que participó la señora Paula andrea Garcia como usuario del servicio y CONTRATISTA WORLDTEK 10 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° H22VA008445 el cual registra una lectura acumulada de **366 m3*****. Al momento de la visita se ingresa al predio donde se verifican los puntos hidraulicos y no se detecta ninguna fuga o daño visible, se observa medidor registrando muy minimo, usuaria informa que se le habia incrementado el consumo en el mes de Julio ya que hicieron una plancha del segundo piso, donde habian gastado mucha agua, usuaria manifiesta el reclamo del consumo por no lectura***.

Así las cosas, al hacer un análisis de lo evidenciado en las lecturas del predio durante el periodo relacionado, en el cual no fuè posible leer lo registrado por el equipo de medida, se establece la diferencia existente entre la última lectura del periodo de **Julio** y la encontrada en **Septiembre de 2026,** lo que nos da por **33 m^3**, de los que **11 m^3** se facturaron por promedio en **Agosto**, dejando pendiente para facturar en el periodo de **Septiembre por 22 m^3,** para un total de **33 m^3** que es la lectura acumulada registrada por el equipo de medida.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No.1790252** por la Empresa, respecto al período de **SEPTIEMBRE de 2026, SON CORRECTOS**, y no será modificado, por lo cual, **NO** se procederá por parte de este Departamento a reliquidar o modificar los consumos del Periodo reclamado, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, actuando de conformidad con el **artículo 146 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".

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 en 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, númeral 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 PAULA ANDREA GARCIA identificado con C.C. No. 42157151 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 PAULA ANDREA GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 45 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: PAULA ANDREA GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1790252 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

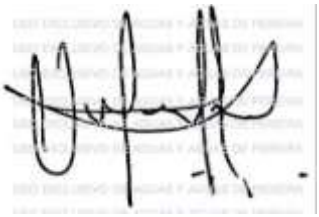
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 16 DE OCTUBRE DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO 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. 281553-52 de 16 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA ODILA ARANZAZU DE GALEANO** 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	**281553-52**
Fecha Resolución	16 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	27 DE OCTUBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	28 DE OCTUBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA ODILA ARANZAZU DE GALEANO
Matrícula No	755017
Dirección para Notificación	MZ D CS 39CACHIPAY

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.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6289804

Resolución No. 281553-52

DE: 16 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 281553 de 28 DE SEPTIEMBRE DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE SEPTIEMBRE DE 2026 la señora MARIA ODILA ARANZAZU DE GALEANO identificado con C.C. No. 25169611, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 281553 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 755017 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ D CS 39 ARANZAZU, Barrio CACHIPAY en el periodo facturado 2026-9.

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 lo solicitado, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 755017 se ha facturado de la siguiente manera:

Período 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
SEPT	1505 m^3	1480 m^3	25 m^3	25 m^3	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 30 DE SEPTIEMBRE DE 2026 en la que participó la señora María odila como usuario del servicio y CONTRATISTA WORLDTEK 26 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° C16LA276863AA el cual registra una lectura acumulada de **1513 m3.** ***Medidor en buen estado, se verifica lecturas no hay anomalías, usuario informa no haber presentado daños el último mes, medidor estático con llaves cerradas.***Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando los consumos reclamados, diferente a la utilización del servicio.

Así las cosas, se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **SEPTIEMBRE de 2026,** 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 **25 m^3 (avanzó de 1480 m^3 a 1505 m^3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida correspondiente al predio y el reporte de la lectura.

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

consumo demandado por el predio.

Cabe anotar que, la disminución en los consumos del periodo de Septiembre al periodo de Octubre de 2026, corrobora **la ausencia de fugas y daños en el predio.**

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que los consumos facturados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **SEPTIEMBRE de 2026, SON CORRECTOS** y no será objeto de modificación por parte de este departamento, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, númeral 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 ODILA ARANZAZU DE GALEANO identificado con C.C. No. 25169611 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 ODILA ARANZAZU DE GALEANO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ D CS 39 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 ODILA ARANZAZU DE GALEANO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 755017 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

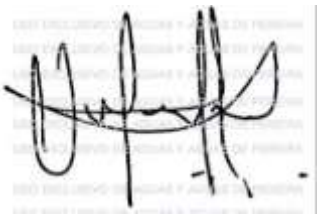
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 16 DE OCTUBRE DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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. 281572-52 de 16 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HECTOR FABIO PARRA ESCUDERO** 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	**281572-52**
Fecha Resolución	16 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	27 DE OCTUBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	28 DE OCTUBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	HECTOR FABIO PARRA ESCUDERO
Matrícula No	609545
Dirección para Notificación	CR 13 # 68- 81AV 30 ADE AGOSTO II

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6290990

Resolución No. 281572-52

DE: 16 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 281572 de 29 DE SEPTIEMBRE DE 2026

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 29 DE SEPTIEMBRE DE 2026 el señor HECTOR FABIO PARRA ESCUDERO identificado con C.C. No. 10128994, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 281572 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 609545 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CR 13 # 68- 81 , Barrio AV 30 ADE AGOSTO II en el periodo facturado 2026-9.

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 solicitud, con relación a los consumos facturados para el periodo de **AGOSTO de 2026**, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que **MEDIDOR CON REJA,** se procedió a generar facturación por concepto de promedio de **7 m³** para el periodo, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Es de aclarar que, ***el usuario es responsable de propiciar las condiciones necesarias para el acceso del equipo técnico al equipo de medida, garantizando con ello un adecuado y correcto registro de las lecturas del consumo del predio***.

> *"…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…"* ***Articulo 146 de la Ley 142 de 1994.***

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 1 DE OCTUBRE DE 2026 en la que participó CONTRATISTA WORLDTEK 26 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° H24VA185551 el cual registra una lectura acumulada de **194 m3**. ***Medidor en buen estado, se verifica lecturas no hay anomalías, medidor estático con llaves cerradas, usuario informa no haber tenido daños en los últimos meses, usuario inconforme por los metros cobrados, no se evidencia daños internos***.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo evidenciado en las lecturas del predio durante el periodo relacionado, en el cual no fuè posible leer lo registrado por el equipo de medida, se establece la diferencia existente entre la última lectura del periodo de **Julio** y la encontrada en **Septiembre**

de 2026, lo que nos da por **41 m³**, de los que **7 m³** se facturaron por promedio en **Agosto**, dejando pendiente para facturar en el periodo de **Septiembre por 34 m³,** para un total de **41 m³** que es la lectura acumulada registrada por el equipo de medida.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No.609545** por la Empresa, respecto al período de **SEPTIEMBRE de 2026, SON CORRECTOS**, y no será modificado, por lo cual, **NO** se procederá por parte de este Departamento a reliquidar o modificar los consumos del Periodo reclamado, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, actuando de conformidad con el **artículo 146 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".

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 en 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, númeral 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 HECTOR FABIO PARRA ESCUDERO identificado con C.C. No. 10128994 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 HECTOR FABIO PARRA ESCUDERO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 13 # 68- 81 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: HECTOR FABIO PARRA ESCUDERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 609545 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

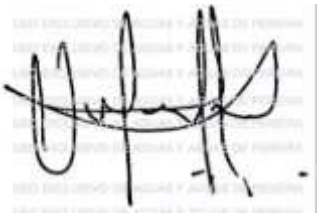
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 16 DE OCTUBRE DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO 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. 281632-52 de 16 DE OCTUBRE DE 2026.

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

Resolución No	**281632-52**
Fecha Resolución	16 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	27 DE OCTUBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	28 DE OCTUBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	GLORIA ZULAY CORTES BEDOYA
Matrícula No	572040
Dirección para Notificación	CL 22 # 1 B- 10SAN JORGE

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.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6290830

Resolución No. 281632-52

DE: 16 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 281632 de 29 DE SEPTIEMBRE DE 2026

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 29 DE SEPTIEMBRE DE 2026 la señora GLORIA ZULAY CORTES BEDOYA identificado con N.I.T. No. 42083382, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 281632 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 572040 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 22 # 1 B-10 , Barrio SAN JORGE en los periodos facturados de 2026-9,2026-6,2026-7,2026-8.

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 SEPTIEMBRE DE 2026 en la que participó la señora Gloria Cortes como usuario del servicio y CONTRATISTA WORLDTEK 10 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° H26VA197276 el cual registra una lectura acumulada de 0 m3. Con observacion: **"Al momento de la visita se ingresa al predio donde se verifican los puntos hidraulicos y no se detecta ninguna fuga o daño visible, se observa que el predio no tiene su respectivo medidor, usuaria me manifiesta que el reclamo es debido a que le pongan el medidor lo más rapido posible ya que lleva muchos meses sin el medidor"**

Al revisar el histórico de lecturas se observa que durante el período objeto de reclamación, (Junio, Julio, Agosto y Septiembre de 2026), la empresa ha liquidado consumo promedio por aforo, ante la imposibilidad técnica de determinar el consumo, lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 : *"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... Cuando por 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 de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. (subrayado fuera de texto)*

Por lo tanto, **NO SE ACCEDE** a modificar el consumo facturado por promedio en el periodo de **Junio, Julio, Agosto y Septiembre de 2026**, pues se ha liquidado con fundamento en el artículo 146 de la Ley 142, los 11 m3 facturados son correctos y están acordes con el nivel de ocupamiento del inmueble teniendo en cuenta que el consumo promedio mensual por persona oscila entre 5 a 7 m3.

El Grupo de Medición efectuó el cambio del medidor, mediante la orden de trabajo N° 6330234 el 13/10/2026,.

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, númeral 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 GLORIA ZULAY CORTES BEDOYA identificado con N.I.T. No. 42083382 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) GLORIA ZULAY CORTES BEDOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 22 # 1 B- 10 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GLORIA ZULAY CORTES BEDOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 572040 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios

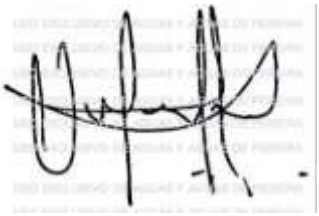
Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 16 DE OCTUBRE DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO 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. 281581-52 de 16 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE RUSBEL CIFUENTES LONDOÑO** 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	**281581-52**
Fecha Resolución	16 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	27 DE OCTUBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	28 DE OCTUBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSE RUSBEL CIFUENTES LONDOÑO
Matrícula No	51045
Dirección para Notificación	CL 6 A ESTE # 11- 20KENNEDY

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.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6290994

Resolución No. 281581-52

DE: 16 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 281581 de 29 DE SEPTIEMBRE DE 2026

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 29 DE SEPTIEMBRE DE 2026 el señor JOSE RUSBEL CIFUENTES LONDOÑO identificado con C.C. No. 10000887, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 281581 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 51045 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 6 A ESTE # 11- 20 , Barrio KENNEDY en el periodo facturado 2026-9.

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 lo solicitado, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 51045 se ha facturado de la siguiente manera:

Período 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
SEPT	38 m^3	0 m^3	38 m^3	38 m^3	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 2 DE OCTUBRE DE 2026 en la que participó el señor Juan Carlos como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA971098 el cual registra una lectura acumulada de **38 m3**. ***Funciona bodega de almacenamiento de motores, se anexan fotos, instalaciones hidráulicas, medidor y acometida en buen estado, sin fugas.***Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando los consumos reclamados, diferente a la utilización del servicio.

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **SEPTIEMBRE de 2026,** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **38 m^3 (avanzó de 0 m^3 a 38 m^3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida correspondiente al predio y 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.

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

Cabe anotar que, la disminución en los consumos del periodo de Septiembre al periodo de Octubre de 2026, corrobora la ausencia de fugas y daños en el predio.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que los consumos facturados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **SEPTIEMBRE de 2026, SON CORRECTOS** 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, núméral 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 JOSE RUSBEL CIFUENTES LONDOÑO identificado con C.C. No. 10000887 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor JOSE RUSBEL CIFUENTES LONDOÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 6 A ESTE # 11- 20 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE RUSBEL CIFUENTES LONDOÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 51045 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

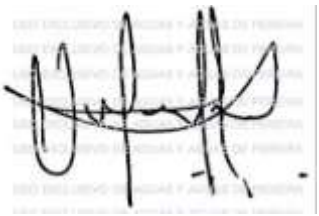
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 16 DE OCTUBRE DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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. 281708-52 de 16 DE OCTUBRE DE 2026.

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

Resolución No	**281708-52**
Fecha Resolución	16 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	27 DE OCTUBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	28 DE OCTUBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	19609348
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424VILLA VERDE

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6292186

Resolución No. 281708-52

DE: 16 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 281708 de 30 DE SEPTIEMBRE DE 2026

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 30 DE SEPTIEMBRE DE 2026 el (la) señor(a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 281708 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19609348 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CL 37 B # 36 - 05 AREA COMUN - TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO., Barrio VILLA VERDE en el periodo facturado de Septiembre de 2026.

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

En atención a la reclamación presentada respecto del servicio de acueducto y/o alcantarillado asociado a un área común, la Empresa se permite informar que, una vez revisado el expediente, se evidencia que el peticionario no aportó documentación que permita acreditar la calidad en la que actúa, esto es, como representante legal, administrador o autorizado de la persona jurídica o comunidad usuaria del servicio.

De conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y las disposiciones que regulan la actuación de los usuarios ante las empresas de servicios públicos domiciliarios, cuando se actúe en representación de terceros, es indispensable acreditar debidamente dicha calidad, a fin de que la empresa pueda reconocer legitimación en la causa por activa y pronunciarse de fondo sobre lo solicitado.

En consecuencia, para efectos de la interposición de los recursos de reposición y en subsidio de apelación, el interesado deberá allegar los documentos actualizados, donde lo autorice para reclamar por la factura del período de **SEPTIEMBRE de 2026**, expedido legalmente por el representante legal de la P.H. y adjuntar certificado de existencia y representación legal, acta de nombramiento como administrador y el poder para actuar a nombe del suscriptor.

Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa emitirá respuesta con base en la información disponible en el expediente.

En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula **No. 19609348** de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matricula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del CONJUNTO CERRADO TORRES DE VILLA VERDE, el cual cuenta con **199 matrículas hijas**, es decir, presenta una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; de este modo la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P, **no entrega** el servicio de acueducto por medio de una acometida individual a cada uno de los predios sino que los inmuebles están organizados internamente mediante el uso de una red propia de

acueducto (interna), de la cual se sirven en común y proindiviso para el suministro en cada una de las unidades privadas, es decir tales redes no son de una persona diferente de la que trata la Ley 675 de 2001, es decir de la P.H.

Dando respuesta a sus pretensiones, que solicitan así:

PRETENSIONES (LO QUE SE SOLICITA)

1. No facturar los servicios por cálculo del consumo con el macromedidor mientras no exista el estudio técnico previo de la medición.
2. Declarar pérdida del derecho al precio del consumo así calculado, o sea no medido, de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994[3]. Y sustraer de la facturación las sumas suspendidas o "congeladas" y devolver o restituir la totalidad de lo pagado por esta facturación sin medición, como dispone la Resolución CRA 943 de 2021.
3. Aplicar la disposición del artículo 155 de la misma Ley 142 de 1994 mientras cursa el proceso.

Este Departamento informa que las pretensiones del señor Antonio José del escrito, radicado con el reclamo **281708 del 30/09/2026** son reiterativas, ya fueron analizados y negados mediante decisión administrativa N° **280506-52** del 18/09/26, presentados en el escrito número 23226MAC1669P, sin embargo de manera reiterada e irrespetuosa nuevamente presenta las mismas pretensiones, salvo la inconformidad con el consumo facturado al área común de CONJUNTO CERRADO TORRES DE VILLA VERDE P.H. del período de SEPTIEMBRE de 2026, por lo cual, se le reitera que sus pretensiones del oficio N° 25226MAC1669P, no son posible, ni técnica ni jurídicamente.

Puntos 1, 2

Son solicitudes repetidas, que ya la empresa le ha negado porque técnicamente no es posible, sin embargo insiste en sus pretensiones, de manera reiterada e irrespetuosa, se reitera la información brindada en la decisión administrativa 281708 del 30/09/2026 y demás. No es posible la medición del área común con micromedición, y no se accede a devolución de dineros, porque el consumo se ha liquidado de acuerdo al registro del totalizador, ubicado en la entrada de la P.H. en la acometida principal, por lo cual es falsa su afirmación que es un consumo no medido y facturado al cálculo, el cual es cobrado legalmente y pagado por el usuario en cumplimiento de la legislación vigente.

En cuanto a los puntos 1, 2 se le reitera que CONJUNTO CERRADO TORRES DE VILLA VERDE P.H. es un cliente del Sistema General o totalizador y por lo tanto, no se ajusta a Derecho sus solicitudes repetidas o reiterativas de pretender que la Empresa facture el consumo del área común de este inmueble, la cual consta de más de 300 mt de tuberia para abastecer las unidades independientes, baños salón social, zonas humedas y porteria, con un micromedidor, y se le elimine del sistema general o totalizador, afirmando de manera errada

que se le factura por "cálculo de consumo; porque está siendo debidamente registrado el consumo total en el totalizador, y se descuenta el consumo de las cuentas hijas mensualmente arrojando el excedente para el área común, por lo cual es arbitraria su pretensión de declarar la pérdida del derecho al precio del consumo porque el consumo si está debidamente medido con el totalizador, y no es posible un micromedidor para la redes locales de las áreas comunes, por lo cual no se accede a realizar devolución sobre los consumos cobrados y pagados por la matricula del área común de **TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO P.H.**

El Sistema General o totalizador

La medición del consumo mediante el sistema general o totalizador se hace utilizando un totalizador o macromedior en la acometida de entrada, y del total registrado por el totalizador o macromedior se descuenta el consumo de las cuentas hijas (matrículas de cada local o predio) la diferencia entre ambas (MAMÁ E HIJA) da como resultado el consumo de las ÁREAS COMUNES, resultado que incluye el consumo de los medidores que puedan estar frenados, servicios directos o fugas, sistema de facturación de orden legal y especial, acorde con lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, avalado por la Comisión de Regulación de Agua Potable en la revisión de legalidad del mencionado contrato.

Además porque el diseño de la construcción presenta una red interna de la que se alimentan los inmuebles, así mismo, se quedaría sin medición las áreas comunes, los puntos y las redes hidráulicas, lo cual es un deber y una obligación legal de la Empresa, adicionalmente, porque no existen redes independientes en las áreas comunes, ni operan redes locales y el micromedidor no es el equipo adecuado para la medición de las áreas comunes.

En relación con la legalidad de la falta de medición y la claridad en la determinación del consumo, se informa que, de acuerdo al Contrato de Condiciones Uniformes, capítulo VI, CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENO. FACTURACIÓN, y la legislación vigente, la Empresa efectúa el cobro del consumo de acuerdo al registro del totalizador, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

> *Al interior de la copropiedad o comunidad organizada, deberá existir un Medidor Totalizador que haga las veces de Medidor para Áreas Comunes asignado a una matrícula, que registre el consumo de las mismas, entendiéndose como tales, todos los consumos internos los cuales serán medidos y registrados por éste. La Administración o quien haga dicha labor bajo cualquier denominación, podrá solicitar la instalación de un medidor para áreas comunes,* ***siempre y cuando demuestre y garantice a la Empresa que todos los consumos internos correspondiente al consumo de las áreas comunes como porterías, piscinas, pocetas, baños, llaves terminales de parqueaderos, jardines, tanques de almacenamiento subterráneos y elevados responsabilidad del conjunto, y las redes locales que hagan parte de las áreas comunes, serán registrados por dicho medidor. En su defecto el Medidor Totalizador seguirán haciendo las veces de Medidor para Áreas Comunes****.*
> (Negrilla, subraya y cursiva fuera de texto).

El sistema general o totalizador no es sólo un método de medición sino también una forma de hacer uso racional del servicio y minimizar las pérdidas de agua, en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios y legislación complementaria, por tanto no es viable la instalación de micromedición en las áreas comunes.
Así mismo, se le comunica que el contrato de condiciones uniformes así como este modelo de facturación fue sometido a examen de legalidad por parte de la entidad competente según el artículo 73.10 de la Ley 142 de 199, es decir, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, el cual fue aprobado integralmente.

Cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada período.

Adicional al hecho ese sistema está definido previamente en el contrato de condiciones uniformes de la Empresa para ese tipo de construcciones y aceptado por el usuario cuando se vincula con la empresa mediante un contrato de adhesión, y por lo tanto tampoco procede la devolución de los dineros facturados, con base en el equipo de medida instalado en la entrada de la acometida principal, llamado totalizador.

Cabe resaltar que la Empresa no realiza estudios técnicos, ni factibilidades financieras sobre ese particular, puesto que lo que determina ese sistema es la distribución hidráulica y sanitaria que realiza el diseñador y constructor de la copropiedad quien debe tener el respectivo estudio, de acuerdo a la disponibilidad del servicio que le concedió la Empresa a la constructora, y al certificado del recibido de las redes hidrosanitarias para poder ser usuarios del servicio que la Empresa les suministra tanto de acueducto como de alcantarillado, y por lo tanto, los copropietarios de este conjunto, cuando adquirieron sus condominios con servicios, ya contaban con el contrato de prestación de acuerdo a las condiciones técnicas que establece el RAS, y fue la Constructora de TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO, quien les entregó a la Administración del respectivo inmueble, la matrícula del área común con las cuentas hijas que corresponden a las unidades independientes que integran el P.H. , por lo tanto, el señor DANIEL LOPEZ GIRALDO, puede recurrir a la Constructora para que lo ilustren respecto a la aprobación del proyecto hidrosanitario, se concluye que el señor López, solicita información buscando el error del prestador frente a lo requerido, desconociendo la normatividad vigente para los usuarios del sistema general o totalizador, como es el DE TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO.

Desde su edificación, la constructora solicitó la disponibilidad del servicio como un cliente del sistema general o totalizador y así fue autorizada la prestación del servicio, y la forma de liquidar el consumo para el área común es legal y correcta, existiendo desde su creación la imposibilidad de determinar el consumo de las áreas comunes con un micromedidor, existe imposibilidad para determinar con un micromedidor, el consumo de las redes locales que abastecen cada una de las acometidas de los condominios, las zonas húmedas, los tanques de reserva, existiendo imposibilidad técnica para medición individual del área común de **TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO.**

De acuerdo con lo anterior, se trae a colación la definición de acometida, la cual se encuentra establecida en el **Decreto 1077 de 2015, Título 1, Capítulo 1, Artículo 2.3.1.1.1, numeral 10**: ***Acometida de acueducto.*** Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. ***En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste."*** Es decir, el Macromedidor.

Ahora bien, la Empresa en la prestación del servicio en TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO P.H. , se tiene muy claro que este siendo propiedad horizontal, fue diseñada con una sola acometida de acueducto, y se les suministra el agua unidades independientes, por medio de una extensa red local que no es posible medir con medición individual, atraviesa varios mt lineales dentro de la P.H. para abastecer conjunto cerrado,

portería, piscina, área común etc. Se adjunta fotografía área TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO, la red local que recorre esta edificación, no es una red ubicada en zona pública, sino dentro del complejo urbanístico que integra el conjunto cerrado y es de propiedad del suscriptor de la matrícula 19609348, **no se puede concluir o determinar que todo esta medido, solo porque unas pequeñas zonas tengan micromedidor como pretende el señor López, porque esta confirmada y ratificada la imposibilidad técnica de medición individual de la totalidad del área común.**

Se adjunta acta de revisión y fotografía área de la edificación de TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO. propiedad privada, con portería para el acceso, y que actualmente tiene instalado el totalizador 15BE103544, y registraba una lectura acumulada de 193731 **m^3**, así:

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P

REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H.(DETALLADO)

Solicitud _____ matricula 19609348

Hora de iniciación de visita

Dirección del inmueble sic Cll 37B # 36-05 Torres de Villa Verde.

uso

Nombre de quien atiende la visita Victor alfonso Muñoz Navarro

Calidad del que atiende: Mantenimiento

Nombre del administrador Mauricio Arias

Correo electrónico conjuntotorresdevillaverde@gmail.com

Teléfono 3207364 - 3108083794

Ficha catastral

Número de empleados de las áreas comunes

DATOS DEL MACROMEDIDOR

Tiene sistema totalizador Si ☐ No ☐

No Macromedidor 15BE103544 Marca _____ Lectura 26512

Clase B ☐ C ☐ R160 ☒ Otro _____

Diámetro 1/2 ☐ 3/4 ☐ 1" ☐ 1 1/2" ☒

2" ☐ 3" ☐ 4" ☐ 6" ☐

Estado

Buen estado ☒ Dañado ☐ Tapado ☐ Directo ☐

Invertido ☐ Medio lado ☐ Inundado ☐ No tiene ☐

Con fuga ☐ Frenado ☐ Otro _____

Ubicación Caja ☒ Carcamo ☐ Rejilla ☐

Gabinete ☐ Enterrado en tierra ☐ otro _____

DATOS DE INSTALACIÒN DEL ACUEDUCTO

Fuente de abastecimiento Red local o distribuciòn ☒ Fuente Alterna ☐

Fuente Alterna de abastecimiento

Aguas lluvias ☐ Capacidad del Tanque _____

Pozo o Algibe ☐ Resolución corporaciòn autònoma _____ Año _____

Rehuso del agua ☐ Lo surte otro acueducto ☐ Nombre _____

Diametro de la acometida 1/2 ☐ 3/4 ☐ 1" ☐ 1 1/2" ☐

2" ☐ 3" ☐ 4" ☐ 6" ☐

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P

REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H.(DETALLADO)

Llaves por fuera de la medición ☐ Conexión fuera de la medición ☐ Foto ☐

Tanques por fuera de la Mediciòn: ☐

Observaciones: Todos los puntos de las Areas comunes se Registran al macro medidor.

SISTEMAS ESPECIALES (RED CONTRA INCENDIO Y OTROS)

Seamesas	SI ☐	NO ☐	Hidrantes	SI ☐	NO ☐
Medidos	Si ☐	No ☐	Medidos	Si ☐	No ☐
Aire acondicionado	Si ☐	No ☐			

Victor Alfonso Muñoz — Nombre de quien atiende la visita

Alex Vallejo. — Nombre del funcionario que hace la visita

Mantenimiento — Calidad de quien atiende la visita

Cargo

Hora de finalizaciòn de la visita

CONCLUSIÓN TÉCNICA DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE PROPIEDADES HORIZONTALES

No.

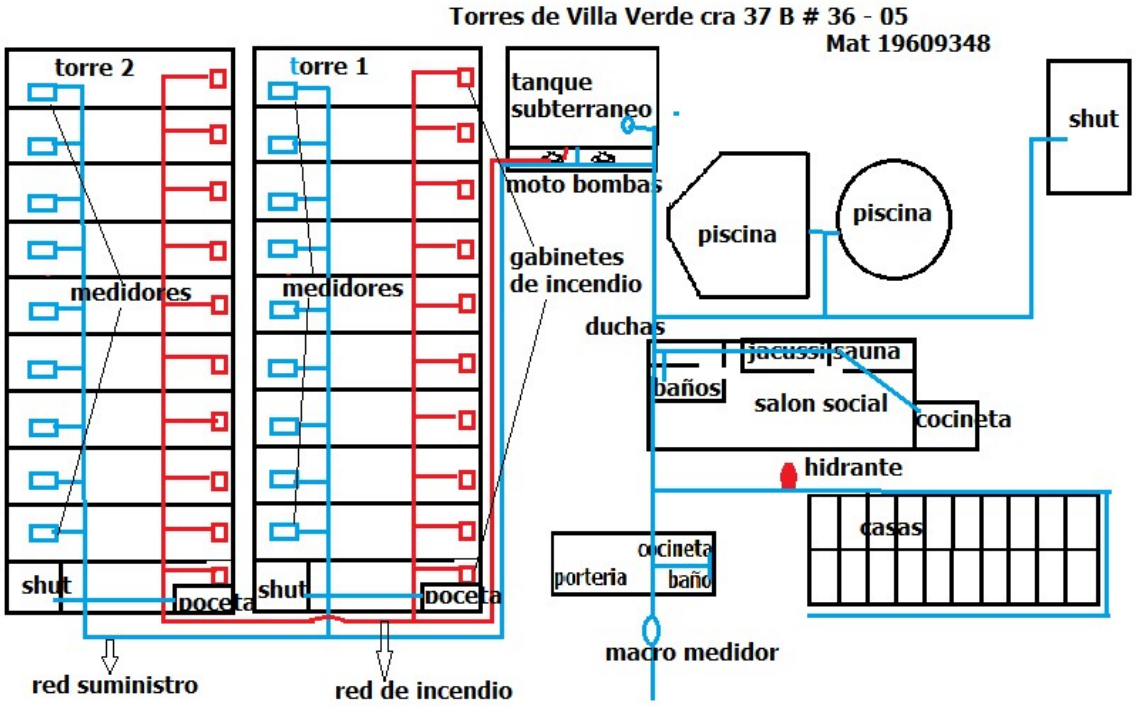
1.	**Número de entradas del servicio de acueducto:**	**Matrícula de áreas comunes**	19609348
2.	**Puntos de circulación y suministro visibles para las áreas comunes de la P.H.**		
3.	**Puntos de circulación no visibles hidráulicos para áreas comunes de la P.H**	**Descripción:** Red Interna, diámetro, longitud, material, vida útil de la Red.	tuberia de 2" es de 265 mts en PVC. y la tuberia de 1/2 para las acometidas es de 650 mts.
4.	**Punto de circulación y suministro de agua existentes antes de los medidores individuales de las Unidades Privadas**		
	Clasificación:		
	Descripción	Longitud de red de acometida de cada UP en metros lineales medida desde la derivación de la red interna de la P.H	Cada UP. esta a. 3.5 mts de distancia. aproximadamente, es de. 650 mt. de tubería.
		Cantidad total aproximada de longitud de redes de acometida de UP antes de medidores individuales.	La suma de todas las UP. entre. las casas y las 2. torres. es de. 650 mts. de tubería. aproximadamente.
		Longitud de red hidráulica existente entre la red interna y la derivación a tanques de reserva subterráneos y/o aéreos (Capacidad y registros de mantenimiento).	El predio cuenta con un tanque. subterraneo. con una capacidad. tentativa. de 30 mt3. aproximadamente. La longitud. de la red. es de. 265 mts de tubería aproximadamente.
5.	**Circulación de red contra incendios de la P.H**	**Si**	**No**
	Descripción	Número de Hidrantes, Diámetro de la red, Mantenimiento, evidencias, material fotográfico.	se encuentran. 20 Gabinetes contra incendios y un Hidrante.
		Red de agua cruda: pruebas de cloro en sitio- suministro con agua de pozo- pruebas de laboratorio	
		Resultado:	
		La red contra incendios se encuentra conectada a la red interna de la P.H	Se encuentra conectado. al tanque subterraneo.

SGS CO14/5755 SGS CO14/5754

Sede Administrativa
PBX: (6) 315 13 00
Edificio Torre Central
Carrera 10 N° 17 -55 piso 1
Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia
www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7

Plano Hidráulico, realizado con ocasión de las inspecciones técnicas para comprobar la distribución interna de acueducto, la cual se abastece de la única acometida de acueducto que ingresa al Conjunto y de allí se alimentan las 199 cuentas hijas, los tanques de reserva, las redes locales, portería, zonas húmedas y la red de incendios, a la entrada de la acometida está instalado el macromedior, es decir el totalizador de Conjunto con el cual se garantiza la medición total que se le entrega a la propiedad horizontal.

Se adjunta plano conjunto residencial TORRES DE VILLA VERDE:



Cabe anotar que, cuando un suscriptor solicita medición individual o independización del servicio de acueducto para un inmueble, se le debe hacer la conexión desde la red local del sector, la cual administra la Empresa y está ubicada en la vía pública, donde se encuentra conectada la acometida de TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO, la cual tiene un diametró de 1 1/2", y las 199 matriculas grabadas como cuentas hijas, no registran el consumo del área común, y para dejarlas de tratar como hijas, deberían hacer las adecuaciones y traer las 199 acometidas hasta la red local de la Empresa y así tener acometida independiente y no es una idea traída de los cabellos, es la forma que técnicamente se podría hacer para que estas no se abastezcan de la red local de la P.H. sino independientes y dejen de ser hijas de la cuenta mamá (área común), información técnica que usted debería brindar a sus clientes, en la asesoría que les brinda tanto técnica como jurídica), y no crear falsas expectativas, al administrador de TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO y otras propiedades horizontales, donde pretende que se elimine la facturación que se realiza correctamente de los clientes del sistema general o totalizador, y somos una Empresa, que actúa de manera correcta y legal, y por lo tanto, RATIFICAMOS que el suscriptor TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO P.H. , es un cliente del sistema general o totalizador, y el equipo de medida 15BE103544, cumple función de totalizador y no de control. existe imposibilidad técnica para micromedición en las zonas comunes desde la creación de la matrícula.

Este Departamento, **RATIFICA** que el servicio prestado es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR donde la matricula **19609348,** no es posible la medición individual porque no hay garantía de la medición integral de las áreas comunes, no es posible la medición individual por que el diseño hidráulico que actualmente tiene TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO, no lo permite, la medición de las áreas comunes no se basa única y exclusivamente en lo que tiene que ver con los puntos donde se puede hacer una obtención del agua sino que todo el sistema que esta después del macromedidor hace parte del sistema de la red hidráulica interna de la propiedad horizontal, hace parte de los bienes considerados bienes comunes esenciales de conformidad con el artículo 3 de la Ley 675 y que de conformidad con el Decreto 1077 de 2015 Parte 3 Numeral 27 la responsabilidad respecto a las redes internas son responsabilidad del suscriptor y/o usuario y no de la Empresa.

La Empresa no realiza estudios técnicos individuales posteriores para redefinir esquemas de medición en proyectos ya construidos y recibidos, dado que las condiciones técnicas del sistema

hidráulico y sanitario fueron previamente definidas y aprobadas en el diseño del proyecto. En ese sentido, cualquier análisis sobre la posibilidad de modificar el esquema de medición debe ser evaluado por: La copropiedad, el diseñador o constructor del proyecto. Lo anterior, teniendo en cuenta que implicaría intervenciones sobre las redes internas del inmueble, las cuales son de carácter privado.

Se le aclara al usuario que el esquema de medición mediante macromedidor implementado en el conjunto residencial: Es técnicamente sustentado desde su diseño, se encuentra conforme a la normatividad vigente, no vulnera el derecho a la medición, no requiere estudios técnicos adicionales por parte de la Empresa. Por lo tanto, no es posible acceder a las pretensiones presentadas.

Punto 3

Mientras se encuentre en trámite de reclamación, la Empresa no generará ordenes de corte, pero se podrá realizar cobro pre-juridico, sino realiza pagos o abonos de la parte no reclamada, e igualmente se le aclara que también se podrá suspender el servicio si se llegare a suspender el contrato de prestación del servicio por el incumplimiento del C.C.U. al no permitir la reposición del medidor y negarse asumir el costo del totalizador.

Así las cosas, por este reclamo se procede a revisar el cobro del consumo del período de SEPTIEMBRE de 2026, el cual se facturó así:

Período 2026	Consumo Mama	Consumo Hija	Diferencia	Consumo Facturado A.C	Observación
Septie	**1774 m3**	**1570 m3**	**204 m3**	**180 m3**	Cobro por diferencia de lectura, excedente al descontar el consumo de las hijas al consumo del totalizador (Art.146-Ley 142/94)

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 2 DE OCTUBRE DE 2026 en la que participó CONTRATISTA WORLDTEK 10 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° 15BE103544 el cual registra una lectura acumulada de **193731 m3*. 5 baños 8 llaves 1 piscina jacuzzi sauna turco puntos hidráulicos todos en buen estado.***

.

El consumo facturado al área común de Torres de Villa Verde Conjunto Cerrado P.H. en el periodo de **SEPTIEMBRE DE 2026 ES CORRECTO**, se dio aplicación al artículo 146 de la Ley 146 de 1994.

Aunado a todo lo anterior, este Departamento concluye que **NO ES PROCEDENTE el reclamo instaurado por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO**, porque la forma de determinar el consumo del área común con base en el registro del totalizador es correcto y los puntos 1 Y 2 referentes a la legalidad de la medición y la claridad del consumo facturado quedan desvirtuados, porque la Empresa realiza el cobro del consumo a este predio cumpliendo la normatividad vigente establecida en el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 y el contrato de condiciones uniformes, y la SSPD se ha pronunciado sobre la forma de determinar el

consumo de los clientes del sistema general y totalizador, y ha determinado que la forma de hacerlo en la Empresa es correcto y el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO ya tiene conocimiento de esta información, sin embargo insiste en considerar que los totalizadores son ilegales, generando falsas ilusiones o expectativas a los representantes legales de las Propiedades Horizontales, porque la SSPD, en múltiples decisiones ha confirmado el sistema de facturación del sistema general o totalizador, cuenta con la debida medición total del Conjunto por medio del totalizador y las 199 unidades independientes cuentan medición individual, por lo cual, no se ajusta a Derecho su pretensión de declarar la pérdida del derecho al precio del consumo, porque si esta medido el consumo del área común, por lo tanto, no se accede a la devolución del consumo facturado. y NO ACCEDER a sus reiteradas solicitudes, no da lugar a S.A.P., porque la Empresa está dando respuesta de manera clara y de fondo a sus pretensiones.

Por lo expuesto, este Departamento, **NO ACCEDE a las pretensiones del escrito** del reclamo N. 281804 del 30 de Septiembre de 2026, y se atiende de manera clara concisa, congruente y de fondo, y se confirma la imposibilidad técnica de determinar el consumo del área común de la propiedad horizontal con un micromedidor de 1/2 porque técnicamente no es posible.

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, númeral 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."

Ley 675 de 2001 Artículo 32, en su parágrafo 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.

EL DECRETO 1077 DE 2015, consagra:

ARTÍCULO 2.3.1.1.1.

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).

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 ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686 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) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424 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: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19609348 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

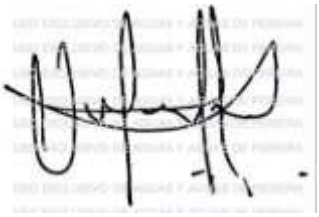
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 16 DE OCTUBRE DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO 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. 281872-52 de 16 DE OCTUBRE DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIO HINCAPIE GONZALEZ** 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	**281872-52**
Fecha Resolución	16 DE OCTUBRE DE 2026
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	27 DE OCTUBRE DE 2026
Fecha de Desfijación	28 DE OCTUBRE DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIO HINCAPIE GONZALEZ
Matrícula No	1141340
Dirección para Notificación	MZ 42 CS 1 VILLA DEL PRADOVILLA DEL PRADO

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.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6316337

Resolución No. 281872-52

DE: 16 DE OCTUBRE DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 281872 de 6 DE OCTUBRE DE 2026

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 6 DE OCTUBRE DE 2026 el señor MARIO HINCAPIE GONZALEZ identificado con C.C. No. 10123082, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 281872 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1141340 Ciclo: 5 ubicada en:MZ 42 CS 1 VILLA DEL PRADO , Barrio VILLA DEL PRADO en el periodo facturado de 2026-9

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 7 DE OCTUBRE DE 2026 en la que participó CONTRATISTA WORLDTEK 19 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° H25VA264180 el cual registra una lectura acumulada de 90 m3. Con observacion: **"Usuario no mantiene en el predio ya que es un abogado y mantiene fuera de la casa se solicita hacer reliquidación de la factura ya que el promedio normal del usuario es de 4 mts cúbicos mensuales y cada mes se le está subiendo el incremento de 2 mts cúbicos mensuales instalaciones internas en buen estado En 5 meses a sumado 20 mts cúbicos de promedio mensual de 4"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo **JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2026** facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad MEDIDOR NO SE PUDO LEER, y en la visita técnica, se verificó el estado del medidor y se reportó la lectura actual del medidor y se encontró registrando **90 m3.**

Cabe anotar, que el usuario es responsable de propiciar las condiciones necesarias para el acceso del equipo técnico al equipo de medida, garantizando con ello un adecuado y correcto registro de las lecturas del consumo del predio.

Año	Mes	nActiv	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio
2026	Septiembre	1	70	70	9	9
2026	Agosto	1	70	70	7	7
2026	Julio	1	70	70	7	7
2026	Junio	1	70	70	0	6
2026	Mayo	1	70	57	13	4

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 **JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2026** fue superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se reliquida cobrando los **6 m3** en el periodo de **Septiembre de 2026** quedando así facturados los 20 m3 (90-70=20 m3) que avanzó el medidor entre Julio, Agosto y septiembre. (7+7+6) acreditándose así el valor de los 3 m3 facturados de más.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-14821** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2026-9	421	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-9	421	6	9	11754	17631	-5877
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-9	421	0	0	-3	-2	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-9	421	6	9	17891	26837	-8946

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, *número 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 MARIO HINCAPIE GONZALEZ identificado con C.C. No. 10123082 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) MARIO HINCAPIE GONZALEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 42 CS 1 VILLA DEL PRADO 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: MARIO HINCAPIE GONZALEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1141340 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

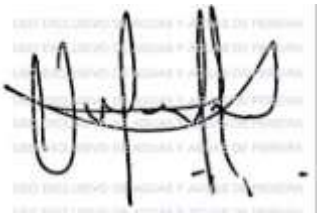
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 16 DE OCTUBRE DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO 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