

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. 12431-52 de 15 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS ANDRES CARDONA** 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	12431-52
Fecha Resolución	15 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	CARLOS ANDRES CARDONA
Matrícula No	902155
Dirección para Notificación	MZ 9 CS 27DORADO-B VILLA CONSOTA

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: FMARIN

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 5 DE ENERO DE 2026, el señor CARLOS ANDRES CARDONA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2025-12, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 15 DE ENERO DE 2026, visita que fue atendida por No hay nadie, y en tal revisión se detectó que el medidor P1415MMRSA43142AA que pertenece al predio con matrícula No 902155, tenía una lectura acumulada de 1015 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) 2025-12 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **902155**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Diciembre	1015 m3	1015 m3	0 m3	12 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. P1415MMRSA43142AA, el cual registra una lectura acumulada de 1015 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **diciembre de 2025**, el lector reportó en el sistema la novedad de "**MEDIDOR CPNT**", razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **12 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **diciembre de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** al consumo por diferencia de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **902155**, por la Empresa, respecto al período de **diciembre de 2025**, **serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-18823** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 902155.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1095	2025-12	414	0	12	0	-18296	18296
2500	2025-12	414	0	12	0	26439	-26439
3010	2025-12	414	0	0	-5	0	-5
2501	2025-12	414	0	12	0	34660	-34660
1090	2025-12	414	0	12	0	-23985	23985

Atentamente,

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

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

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23265-52 de 15 DE ENERO 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	23265-52
Fecha Resolución Recurso	15 DE ENERO DE 2026
RECLAMO	275170 de 15 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	26 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	1630490
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424 CERRITOS

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 23265-52

DE: 15 DE ENERO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23265 DE 23 DE DICIEMBRE DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 275170 DE 1 DE DICIEMBRE DE 2025**

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 275170-52 de 15 DE DICIEMBRE DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1630490 Ciclo 16, ubicada en la dirección VIA CERRITOS CONDOMINIO MAJAYURA AREAS COMUNES, Barrio CERRITOS en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-11.

Que el recurrente por escrito presentado el día 23 DE DICIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el alto consumo facturado, argumenta que no se realizó la revisión previa a la facturación, de igual forma, manifiesta el mandante de no realizar la respectiva notificación a la citación de la visita previa, incurriendo según el mandante en la no garantía del debido proceso y el derecho a la defensa. En el mismo sentido, se argumenta y se manifiesta que la Empresa no realizó el proceso que da cumplimiento a cabalidad las garantías por parte del usuario que permiten la notificación y citación al usuario con anterioridad a la visita previa. Por lo anterior, el mandante solicita revocar la reclamación No. 275170 de 1 DE DICIEMBRE DE 2025.

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

En primera medida, es importante precisar que el señor Antonio José López Patiño quien actúa como mandatario de la representante legal del CONDOMINIO CAMPESTRE QUINTAS DE MAYAJURA-P.H. de acuerdo con la "Autorización, Contrato de mandato No. 1682M del 1° de octubre del 2024 y firmado por la señora LUZ MARINA MEJÍA OSORIO, bajo certificado de la Secretaría de Gobierno del municipio de Pereira del 26 de septiembre de 2024; sin embargo, dichos documentos, superan los 30 días de expedición a la fecha de presentación del presente recurso del 23/12/2025, por lo cual, consideramos que para radicar reclamaciones o recursos, debe acreditar la debida legitimación con un poder debidamente concedido para el período respectivo que desea reclamar y/o recurrir, no un documento denominado Autorización mandato de manera amplia y suficiente, el cual no especifica las facturas que desea reclamar y/o recurrir o los períodos de la inconformidad, **para la Empresa, no está debidamente legitimado para reurrir sobre el sistema de facturación para el predio de noviembre de la matrícula N° 1630490.**

Por parte de la Empresa y en cumplimiento al principio de la buena fe, se insta tanto a la Representante legal como al mandante a realizar la actualización de la documentación que dan legitimidad a sus actuaciones dentro de la Empresa, toda vez que a la fecha ya han cumplido más de un año de vigencia y estos, como ya se mencionó, deben ser actualizados conforme a los periodos de reclamación presentado.

Ahora bien, 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, Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día el 3 DE DICIEMBRE DE 2025 en la que participó el señor Armando hurtado como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa en la acometida tiene instalado el Medidor N° 18111460 el cual registra una lectura acumulada de 36624 m3. Con observacion: **"Se visita el conjunto CONDOMINIO MAJAYURA y se encuentra el macromedidor registrando, se revisan las instalaciones como el baño, lavamanos y cocineta de portería más una llave terminal donde no se detectan fugas, ahora se revisan los medidores con bajo consumo y solo se detecta que en el día de hoy cambiaron el medidor con número H25VA508896 de la matrícula 19560767 de la casa 2, del resto no se perciben anomalías"**

Se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica con la finalidad de prever una posible fuga interna con Geofono al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día 09 de enero de 2025 donde se constató que el inmueble tiene el estado de la llave buena; sin embargo, cuenta con una fuga interna ya que tras una inspección exhaustiva de cada acometida correspondiente a las viviendas, se identificó que la **casa número uno** del conjunto presenta un daño en la acometida de la red principal hacia la llave de paso del contador y por ende este le cuenta al area comun. La Observación manifiesta que: **"Cs 1 tiene el daño Se revisan 17 casas y 2 lotes acometida por acometida el cual la casa 1 es la que tiene el daño. Se informa al señor de mantenimiento"**

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de **septiembre de 2025**, y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, es decir de 370 m3 que registró el equipo de medida **se facturaron 116 m3**, quedando pendiente **por facturar 254 m3**, en el período de **OCTUBRE de 2025**, mientras se investigaba la desviación se realizó cobro por promedio, es decir, de 401m3 que registró el equipo de medida, **se facturaron 216 m3**. En el mes de **NOVIEMBRE** se efectuó la revisión técnica, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, por lo tanto, el personal del Grupo de Facturación procedió a liquidar los metros cúbicos que se encontraban pendientes, y a los **271 m3** que registró el equipo de medida en **NOVIEMBRE** se le **agregaron 103 m3** de los dejados de facturar en el período anterior, para un **total de consumo facturado de 374 m3** y quedando pendientes por facturar 336 m3 lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, y que no se determinó la causa del incremento, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de **NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2025**, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 137 m3 en cada periodo, por la fuga imperceptible detectada. Se le recomienda reparar inmediatamente, para evitar incremento en el próximo periodo a facturar.

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

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

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.

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

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

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-1927712** detallado así:

Concepto	Períod	C	Con	Con	Val	Valor	Rebajado
----------	--------	---	-----	-----	-----	-------	----------

	o	a u s a l	s. Liq.	s. Fact.	or Liq .	Fact.	
AJUSTE A LA DECENA	2025-1 2	4 0 8	0	0	-4	0	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1 1	4 0 8	111	348	246 417	7725 50	-526133
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-1 2	4 0 8	111	389	169 481	5939 46	-424465
AJUSTE A LA DECENA	2025-1 1	4 0 8	0	0	0	-3	3
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-1 1	4 0 8	111	348	170 767	5353 77	-364610
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1 2	4 0 8	111	389	244 561	8570 64	-612504

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO en contra de la Resolución No. 275170-52 de 15 DE DICIEMBRE DE 2025, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: CREDITO a la Matrícula No. 1630490 la suma de **-1927712**. 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) 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 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 15 DE ENERO DE 2026

USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y A
USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y A
USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y A
USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y A

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

Proyectó: litrejos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23271-52 de 15 DE ENERO DE 2026.

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

Recurso No	23271-52
Fecha Resolución Recurso	15 DE ENERO DE 2026
RECLAMO	275169 de 18 DE DICIEMBRE DE 2025
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	26 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	ALEJANDRO MEJIA
Identificación del Peticionario	18515339
Matrícula No.	19610261
Dirección para Notificación	CARRERA 13 # 112-05 TORRE 2 APTO 603 CERRITOS

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 23271-52

DE: 15 DE ENERO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23271 DE 29 DE DICIEMBRE DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 275169 DE 1 DE DICIEMBRE DE 2025**

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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) ALEJANDRO MEJIA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 18515339 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 275169-52 de 18 DE DICIEMBRE DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 19610261 Ciclo 16, ubicada en la dirección CARRERA 13 # 112-05 TORRE 2 APTO 603 URBANIZACION MUKAVA DEL VIENTO, Barrio CERRITOS en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-7, 2025-8 y 2025-11.

Que el recurrente por escrito presentado el día 29 DE DICIEMBRE DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión Manifestando irregularidad y duda razonable en la medición del consumo por el incremento abrupto y desproporcionado del consumo, la contradicción técnica al omitir por parte de la Empresa que el medidor debía ser calibrado y se podría constituir una anomalía técnica, a su vez manifiesta que la visita se limitó a una inspección visual y no descartó posibles fallas y errores de calibración del medidor. Por lo anterior, el usuario solicita: Revocar la Resolución 275169-52 el cual declaró o procedente la reclamación infundada; Ordenar la revisión técnica integral del medidor, que incluya prueba de calibración o cambio del equipo de medida ante la sospecha del mal funcionamiento, reliquidación de los periodos de **2025-7, 2025-8 y 2025-11**

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

En primera medida es importante dar claridad al usuario que como ya fue mencionado en la reclamación No. 275169-52 de 18 DE DICIEMBRE DE 2025 no se hará mención respecto a los periodos de SEPTIEMBRE Y OCTUBRE de 2025, ya que estos ya fueron tema de debate en la **Resolución 274221-52 del 16 de octubre de 2025** y por lo tanto, se entienden como cosa juzgada y acto en firme por parte de la Empresa.

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, Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 15 DE DICIEMBRE de 2025 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado **medidor funciona correctamente, en el momento de esta visita no presenta movimiento el medidor estando el predio sin consumo. Equipo de medida P1615MMRSA84831AA lectura actual 1968 m3**". Se determinó que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio y se desvirtúa error del lector.

Se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el 14 de enero de 2026 donde se

constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, el equipo de medida registraba una lectura acumulada de 1999 m3, habitan cinco personas, las instalaciones, la acometida y el medidor se observaron en buen estado. Con observación: *“predio con cuatro baños se revisaron todos en buen estado instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven cinco personas. La usuaria manifiesta que el medidor no funciona correctamente porque está midiendo mal el medidor cuando el predio está solo gira sin haber nadie. Solicita el usuario que por favor le calibren el medidor solicita una respuesta y solución”*

En el siguiente cuadro se puede apreciar el resumen de lecturas y el consumo facturado a la matrícula reclamante para los periodos de **JULIO, AGOSTO Y NOVIEMBRE DE 2025**:

Añ	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect	Observación	%
2025	Noviembre	1	1922	1854	68	56	V	21/11/2025	SIN OBSERVACION	
2025	Agosto	1	1689	1648	41	34	V	20/08/2025	SIN OBSERVACION	
2025	Julio	1	1648	1601	47	29	V	23/07/2025	SIN OBSERVACION	

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

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, pues si bien el recurrente manifiesta un daño en la calibración, no insta que ir más allá a la visita realizada el 22 de septiembre del 2025 en la que se detectó una fuga en el baño que la cual no tenía conocimiento el usuario (Se anexa visita) en la cual queda demostrado que el consumo facturado corresponde a la diferencia de lectura del medidor y no a lo que el usuario presuntamente manifiesta respecto a la obligación de asistencia en la detección de anomalías, pues esto fue generado por el consumo del recurrente y por lo tanto, es una presunción errónea establecer que las revisiones técnicas no cumplen con los protocolos estrictos que permitan aclarar los incrementos del consumo.

Conducente a lo anterior, en las visitas técnicas realizadas, se manifiesta que el nivel de ocupamiento es de cinco (5) personas, lo que quedó probado plenamente en las revisiones practicadas con ocasión de la reclamación y el recurso de reposición, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y que no se percibe daño alguno sobre el registro del equipo, fallas intermitentes, presuntos errores de calibración o consumos invisibles o no perceptibles, las visitas técnicas gozan de toda credibilidad para esta instancia sustanciadora, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente registrado en el medidor, por lo tanto el actuar de la empresa se ajusta a los lineamiento de la Circular Externa 006 de 2.007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso, pues obsérvese que las mismas se realizaron en compañía del usuario, quien así mismo suscribió las actas de visitas y pudo verificar en compañía del revisor que las instalaciones internas no presenta anomalía alguna que amerite enfocar la decisión en otro sentido, diferente a la de confirmar los consumos.

En nuestro sistema procesal colombiano, no existe tarifa legal probatoria, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha abordado el tema al señalar que impera la libertad probatoria, lo que debe entenderse como la autorización para demostrar los hechos con cualquier medio de prueba, es decir, no existe tarifa legal para probar los perjuicios, ninguna ley lo exige, lo que se traduce en que hay libre valoración de la prueba, y que estas debe ser examinada en conjunto, de acuerdo con las reglas de la sana crítica; así las cosas, la apreciación de las diversas pruebas allegadas en desarrollo de todo proceso deben ser valoradas de manera autónoma por el juez de conocimiento, partiendo de una apreciación lógica y razonada, lo que lo conlleva a que pueda formar su opinión recurriendo a diversos elementos de juicio demostrados con cualquier medio que tenga esa capacidad, quedando por fuera la hipótesis de que determinado hecho solo se puede establecer a través de un especial medio de convicción; razón por la

cual , y en virtud de lo consagrado en el artículo 175 del Código General del Proceso que establece diferentes medios de pruebas lícitos y legales como son la declaración de parte, el juramento, los indicios, el testimonio de tercero, el dictamen pericial, los documentos y los hechos notorios, entre otros, por lo tanto, la prueba legalmente recogida y aportada, constituye **las visitas que efectúa el personal de la Empresa a la dirección objeto de reclamación,** Lo anterior, teniendo en cuenta que en virtud del artículo 29 Constitucional inciso 5° solo “es nula, de pleno derecho, la prueba obtenida con violación del debido proceso.”

Finalmente, en cuanto a la solicitud del cambio del medidor, se le informa al usuario que si desea realizar el cambio de medidor, este debe ser pagado por el suscriptor y/o propietario, en esa medida en caso de requerirlo, se invita a comunicarse con la línea 116 y manifestar la voluntad de realizar el cambio de medidor para que se genere la respectiva orden de trabajo.

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial y los consumos facturados en el período de **JULIO, AGOSTO Y NOVIEMBRE DE 2025** no serán objeto de modificación porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado y las instalaciones hidráulicas no presentan fugas. Igualmente es pertinente aclarar que el incremento no constituyó desviación significativa del consumo, pues no superó el 65% del promedio, como lo establece la Resolución CRA 151 de 2001. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.

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

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.

PARAMETROS DE DESVIACION SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO - RESOLUCION

CRA 151 de 2.001.

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por ALEJANDRO MEJIA y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 275169-52 de 18 DE DICIEMBRE DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 15 DE ENERO DE 2026



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

Proyectó: litrejos

Revisó: learagon

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

Anexos



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 19610261
Radicado visita : 5577277
Fecha Atención : 22/09/2025 14:57:48
Nombre Propietario : JOSE FERNANDO SALAZAR BARBOSA
Dirección : CARRERA 13 # 112-05 TORRE 2 APTO 603
Barrio : CER RITOS
Número medidor : P1615MMRSA84831AA
Diámetro medidor : 1/2 PULGADA
Tipo desviación : ALTO OFICINA
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 16 - 1 - 3650
Clase de uso : RESIDENCIAL
Promedio lectura : 41
Lectura actual : 1785
Consumo actual : 96
Edad : 1

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL
Lectura del predio : 1795
No. Habitantes : 5

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Observaciones : Ingreso y reviso los puntos hidráulicos y tienen fuga por el baño dice que no saben por eso es el alto consumo

Usuario : Carolina Giraldo
Cedula : 42150637

Firma Usuario atendido :

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 27 90015128727

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. 275630-52 de 15 DE ENERO 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	275630-52
Fecha Resolución	15 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE ENERO 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: FMARIN

Resolución No. 275630-52

DE: 15 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275630 de 29 DE DICIEMBRE DE 2025

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 DICIEMBRE DE 2025 el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275630 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO 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 2025-12.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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).

Para iniciar, se observa que el señor Antonio José, quien actúa como mandatario de la representante legal de TORRES DE VILLA VERDE P.H., la señora BRENDA YOHANA CABRERA ORTEGA, presenta un certificado con fecha de expedición que superaba los 30 días de expedición a la fecha de presentación del reclamo N° 275630 del 29 de diciembre de 2025, por lo cual, consideramos que para radicar reclamaciones o recursos, debe acreditar la debida legitimación con un poder debidamente concedido para el período respectivo que desea reclamar y no un documento denominado Autorización mandato del **3/04/2024**, de manera amplia y suficiente, el cual no especifica las facturas que desea reclamar o los períodos de la inconformidad, para nosotros no está debidamente legitimado para reclamar sobre los períodos de facturación, objeto de análisis del reclamo N.275630, para el predio o matrícula N° 19609348.

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), matrícula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del CONJUNTO CERRADOTORRES 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. Instalar medición individual para determinar el consumo de agua en áreas comunes por diferencia de sus lecturas y declarar pérdida del derecho al precio del consumo por no medición y devolver la totalidad del consumo cobrado y pagado con el "sistema multiusuarios" (sin medición).
2. Proporcionar la relación del consumo individual facturado a todos y cada uno de los bienes privados que integran la copropiedad.
3. Reexpedir la factura sin las sumas en reclamación, que es el valor del consumo no medido sino calculado sin cumplirse el presupuesto legal. Y, mientras se tramita la presente petición no generar orden de suspensión o corte del servicio y no iniciar, adelantar o proseguir gestión de cobranza.

Este Departamento informa que las pretensiones del señor Antonio José del escrito N° 20625MAC1670P, radicado con el reclamo **275630 del 29/12/2025** son reiterativas, ya fueron analizados y negados mediante decisión administrativa N° 274795-52 del 01/12/2025, presentados en el escrito número 19225MAC1670P, sin embargo de manera reiterada e irrespetuosa nuevamente presenta las mismas pretensiones, salvo la inconformidad con el consumo facturado al área común de CONJUNTO CERRADOTORRES DE VILLA VERDE P.H. del período de diciembre de 2025, por lo cual se le reitera que sus pretensiones del oficio N° 20625MAC1670P, no son posible, ni técnica ni jurídicamente.

Puntos 1, 2 y 3

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 274795-52 del 01/12/2025

En cuanto a los puntos 1, 2 y 3 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 tubería para abastecer las unidades independientes, baños salón social, zonas húmedas y portería, 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 esta 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 esta debidamente medido con el totalizador, y no es posible un micromedidor para la red local de las áreas comunes, por lo cual no hay ninguna devolución a realizar sobre los consumos cobrados y pagados por la matrícula del área común de **TORRES DE VILLA VERDE P.H**

En referencia a la relación del consumo individual, es de aclarar que, las lecturas de las cuentas hijas se encuentran plenamente divulgadas en la facturación de cada inmueble. Tratándose de información que le compete a cada suscriptor y usuario, por lo tanto, es la administración la que debe solicitar a los copropietarios la información que requiera sobre el mismo, de igual forma, el administrador puede acercarse al centro de servicios de la Empresa a solicitar el documento del consumo individual de los bienes privados para verificar lo que se cobra.

En cuanto a la solicitud, de reexpedir la facturación del período de diciembre/2025, sin los cobros, y dando aplicación al artículo 155 de la Ley 142 de 1994, sobre el consumo del totalizador facturado a la matrícula del área común, relacionada con garantizar el pago de las sumas que no son objeto de reclamación porque el usuario ha realizado abonos a las facturas generadas mensualmente, y por ende, tampoco se ajusta a derecho la solicitud de no cobrar consumo mientras se encuentre en trámite la reclamación, siendo esta una solicitud arbitraria para la Empresa como prestador del servicio, porque el modelo del sistema general o totalizador, es Legal y se ha demostrado ampliamente que la matrícula 19609348, corresponde a un cliente de este sistema de facturación y se ha ratificado la imposibilidad de medición con un micromedidor para las amplias zonas comunes que hacen parte de la propiedad horizontal y es falsa su afirmación sobre que el consumo, al decir que es calculado y no medido, porque se cuenta con el respectivo totalizador en la entrada de la P.H. del cual el representante legal tiene amplio conocimiento y usted también, pero pretende que el funcionario de la Empresa incurra en error y la SSPD, dando lugar a un posible fraude procesal, Por lo cual no se ajusta a Derecho su pretensiones siendo arbitrarias, porque no se puede dejar de cobrar un consumo debidamente registrado y facturado.

El Sistema General o totalizador

La medición del consumo mediante el sistema general o totalizador se hace utilizando un totalizador o macromedidor en la acometida de entrada, y del total registrado por el totalizador o macromedidor 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.

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, 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 26512 m³, 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 alonso Muñoz Navarero
 Calidad del que atiende: Hautechurinto
 Nombre del administrador Havirico Arias
 Correo electrónico avpntotorresdevillaverde@gmail.com
 Teléfono 320 7364 - 3108083794
 Ficha catastral _____
 Número de empleados de las áreas comunes _____

DATOS DEL MACROMEDIDOR

Tiene sistema totalizador Si ☐ No ☐
 No Macromedidor 158E103544 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 INSTALACIÓN DEL ACUEDUCTO

Fuente de abastecimiento Red local o distribución ☒ Fuente Alterna ☐
 Fuente Alterna de abastecimiento
 Aguas lluvias ☐ Capacidad del Tanque _____
 Pozo o Aljibe ☐ Resolución corporación autónoma _____ 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 <input type="checkbox"/>	Conexión fuera de la medición <input type="checkbox"/>	Foto <input type="checkbox"/>	
Tanques por fuera de la Medición: <input type="checkbox"/>			
Observaciones: <u>Todos los puntos de las Areas</u> <u>conexiones se Registran al macro medidor.</u>			
SISTEMAS ESPECIALES (RED CONTRA INCENDIO Y OTROS)			
Seamesas SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Hidrantes SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Medidos SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Medidos SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Aire acondicionado SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
<u>Victor Alonso Muñoz</u> Nombre de quien atiende la visita		<u>Alir Vallejo</u> Nombre del funcionario que hace la visita	
<u>Maestrante</u> Cargo de quien atiende la visita		Cargo	
Hora de finalización de la visita			

CONCLUSIÓN TÉCNICA DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE PROPIEDADES HORIZONTALES			
No.	Número de entradas del servicio de acueducto:		Matrícula de áreas comunes 19609348
1.			
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. tubería de 2" es de 265 mts en PVC y la tubería 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:		
	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. está 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.		
	Descripción: 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 sobtenaneo con una capacidad tentativa de 30 m ³ . 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
	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 sobtenaneo		

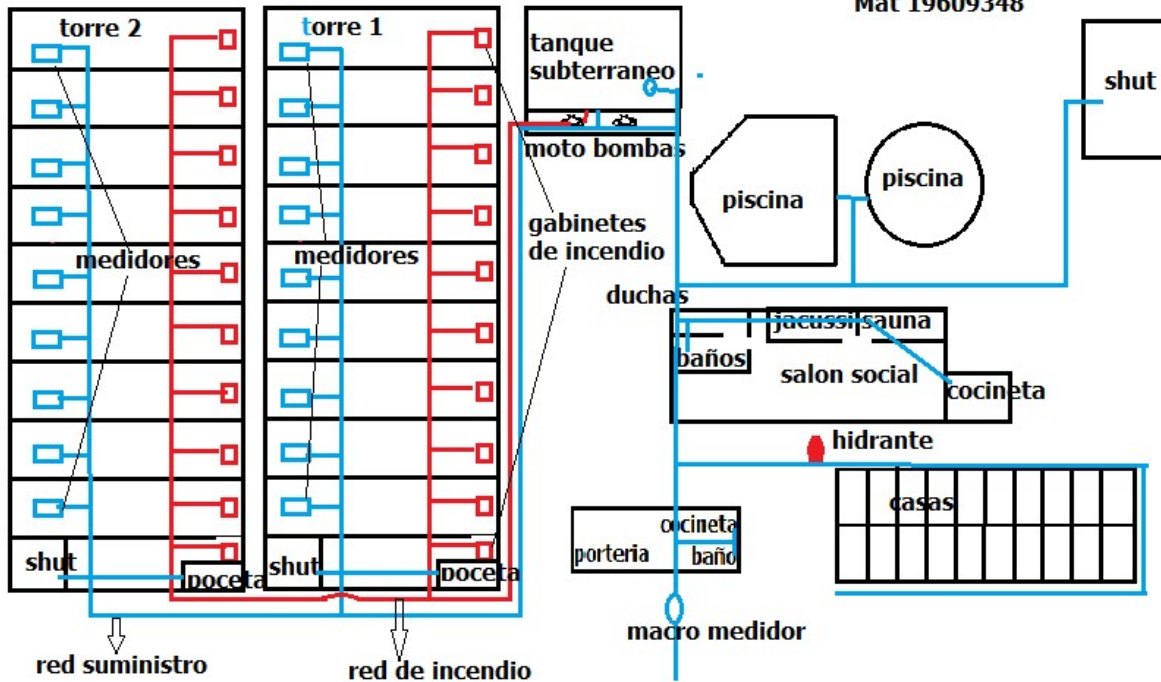


Sede Administrativa
PBX: (6) 315 13 00
Edificio Torre Central
Carrera 10 N° 17-55 piso 1
Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia
www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7

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 macromedidor, 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:

Torres de Villa Verde cra 37 B # 36 - 05
Mat 19609348



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 diámetro de 1/2", y las 199 matriculas grabadas como cuentas hijas, no están registrando la totalidad del 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, es un cliente del sistema general o totalizador, y el equipo de medida 15BE103544, cumple función de totalizador.

Este Departamento, **RATIFICA** que el servicio prestado es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR donde la matricula **196093348**, 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.

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 9 DE ENERO DE 2025 en la que participó el señor Jorge Iván Quintero como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO, como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el

Medidor N° 15BE103544 el cual registra una lectura acumulada de **178711 m3**. “*Totalizador mide para las áreas comunes y 199 predios, instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual, áreas comunes con piscina, tanque de reserva y cinco baños*”.

Mientras se encuentra en trámite la reclamación, No se genera orden de suspensión del servicio, pero se podrá iniciar proceso prejurídico, si supera las 5 facturas en mora, igualmente, por este reclamo, se procede a revisar el cobro del consumo del período de noviembre y diciembre de 2025, el cual se facturó así:

Período 2025	Consumo Mama	Consumo Hija	Diferencia	Consumo Facturado A.C	Observación
diciembre	1741 m3	1615 m3	126 m3	126 m3	Cobro por diferencia de lectura, excedente al descontar el consumo de las hijas al consumo del totalizador (Art.146-Ley 142/94)
Noviembre	1740 m3	1694 m3	46 m3	46 m3	Cobro por diferencia de lectura, excedente al descontar el consumo de las hijas al consumo del totalizador (Art.146-Ley 142/94)

Para el periodo de diciembre de 2025 el grupo de previa envió a visita de terreno y se dejó como observación, “Se toma lectura se ingresa se revisan puntos hidráulicos del área común sin fugas, nos atiende administradora quien comenta que no tiene novedades de daños internos ni gastos extras de agua”.



El consumo facturado al área común de Torres de Villa Verde P.H. en el periodo de **NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2025, 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, 2 y 3 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 esta dando respuesta de manera clara y fondo a sus pretensiones.

Por lo expuesto, este Departamento, **NO ACCEDE a las pretensiones del escrito 20625MAC1670P**, 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 y ya se le ha informado en más de 3 decisiones administrativas.

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.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

“PARÁGRAFO: *Para efectos de facturación de los servicios públicos domiciliarios a zonas*

comunes, la persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a las empresas prestadoras de los mismos, si así lo solicita, caso en el cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes; en caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales.

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(E) 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 O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) 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(E) 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 15 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink is written over a faint, repeating watermark that reads "USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y A". The signature is stylized and appears to be the name of the official mentioned in the text below.

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

Proyectó: amgonzales

Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275699-52 de 15 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA consuelo cardona** 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	275699-52
Fecha Resolución	15 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA consuelo cardona
Matrícula No	571372
Dirección para Notificación	CARRERA 15 192 32GALICIA ALTA

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: FMARIN

Resolución No. 275699-52

DE: 15 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275699 de 5 DE ENERO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE ENERO DE 2026 el (la) señor(a) MARIA consuelo cardona identificado con C.C. No. 24620861, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275699 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 571372 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CARRERA 15 192 32 CARRERA 15 192 32, Barrio GALICIA ALTA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-12,2025-11.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 13 DE ENERO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Consuelo Cardona como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C16LA465960AA el cual registra una lectura acumulada de 2966 m3. Con observación: Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente. Viven 7 personas. Medidor mide para 5 apartamentos cada uno con baño independiente

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

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
DICIEMBRE	2929 m3	2891 m3	38 m3	72 m3	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, 38 + 34 m3 total: 72 (Arts. 146 y 149 Ley 142/94) se cobraron 34 m3 pendientes por facturar del mes de octubre, pendientes 6m3
NOVIEMBRE	2891 m3	2839 m3	52 m3	52 m3	Cobro por diferencia de lectura, pendientes por facturar 40 m3 del mes de octubre.
OCTUBRE	2839 m3	2778 m3	61 m3	21 m3	Cobro por promedio, pendientes por facturar 40 m3 del mes.

En el periodo de octubre, el medidor avanzó **61 m3**, pasó de 2778m3 a 2839 m3, y se facturaron 21 m3, dejando **pendientes 40 m3**; en el periodo de Noviembre, el medidor avanzó **52 m3** (2839-2891) mientras se efectuaba el procedimiento para determinar la causa del incremento, se cobró el mes por diferencia de lectura y se liquidaron **52 m3** dejándose pendiente por facturar **40 m3 del mes de octubre**; en el periodo de Diciembre, el medidor registró **38 m3 y se adicionó en consumo pendiente de octubre cobrando un total de 72m3 y dejando pendientes 6m3**, en la visita técnica realizada no se detectaron fugas visibles y se determinó que el consumo es por diferencia de lecturas, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994..

Se concluye, los mismos son producto de la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de

modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994**.

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

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(E) 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 consuelo cardona identificado con C.C. No. 24620861 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA consuelo cardona enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 15 192 32 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 consuelo cardona la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 571372 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(E) 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 15 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: litrejos

Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275654-52 de 15 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JORGE WILLIAN 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	275654-52
Fecha Resolución	15 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	JORGE WILLIAN DUQUE
Matrícula No	460337
Dirección para Notificación	MZ 18 LT 6SAN FERNANDO

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 275654-52

DE: 15 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275654 de 5 DE ENERO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE ENERO DE 2026 el señor JORGE WILLIAN DUQUE identificado con C.C. No. 4511374, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275654 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 460337 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 18 LT 6 , Barrio SAN FERNANDO en el periodo facturado 2025-12.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 13 DE ENERO DE 2026 en la que participó el señor Jorge Willian Duque como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL113807AA el cual registra una lectura acumulada de **728 m3**. **Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, no registra consumo con llaves cerradas.** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **DICIEMBRE de 2025** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **14 m³**, en el periodo de Diciembre avanzó de **704 m³** a **718 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en la visita técnica, así:



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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 JORGE WILLIAN DUQUE identificado con C.C. No. 4511374 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 JORGE WILLIAN DUQUE enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 18 LT 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: JORGE WILLIAN DUQUE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 460337 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(E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 15 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y A
USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y A
USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y A
USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y A

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

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. 275693-52 de 15 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS VALENCIA** 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	275693-52
Fecha Resolución	15 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	CARLOS VALENCIA
Matrícula No	19606380
Dirección para Notificación	BL 38 APTO 3853MIRADOR DE LLANO GRANDE

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 275693-52

DE: 15 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275693 de 5 DE ENERO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE ENERO DE 2026 el señor CARLOS VALENCIA identificado con C.C. No. 10077167, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275693 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19606380 Ciclo: 6 ubicada en:BL 38 APTO 3853 MIRADOR DE LLANO GRANDE VIPA, Barrio MIRADOR DE LLANO GRANDE en los periodos facturados 2025-11,2025-12

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 14 DE ENERO DE 2026 en la que participó el señor Carlos valencia - vía telefónica como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° A14FA658099 el cual registra una lectura acumulada de **1213 m3**. ***Se llama al número dado y se informa a usuario que hoy se le atenderá el reclamo, se va al predio y no hay nadie, se vuelve a llamar al número dado y dice usuario que no puede venir que él hace la solicitud nuevamente, se tomó lectura al medidor.*** Situación que evidencia una inconsistencia en el registro de la lectura del periodo reclamado.

Ahora bien, con relación al consumo facturado para los Periodos de **NOVIEMBRE y DICIEMBRE de 2025**, se registró **8 m³**, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que **MEDIDOR FRENADO**, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio de usuarios en circunstancias similares, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Ahora bien, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error en el registro de la lectura para facturar el periodo de Septiembre y Octubre ya facturado, ya que se debió facturar por la diferencia de lectura del predio de matrícula **Nro 19606380**, por lo cual, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en los periodo reclamados

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial

de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 19606380** por la Empresa, respecto a los períodos de **NOVIEMBRE y DICIEMBRE de 2025, NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: **Noviembre de 8 m³ por 0 m³ y Diciembre de 8 m³ por 0 m³**, diferencia de lectura registrada por el equipo de medida, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-50244** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-11	414	0	8	0	-6820	6820
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-11	414	0	8	0	-8862	8862
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	414	0	8	0	23078	-23078
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	414	0	8	0	17626	-17626
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-12	414	0	8	0	-8873	8873
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-12	414	0	0	0	-3	3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	414	0	8	0	23107	-23107
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	414	0	8	0	17760	-17760
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-12	414	0	8	0	-6768	6768

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por CARLOS VALENCIA identificado con C.C. No. 10077167 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 CARLOS VALENCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, BL 38 APTO 3853 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: CARLOS VALENCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19606380 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(E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 15 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'C. Ocampo', is written over a light gray background. The background features a repeating watermark pattern that reads 'USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y A'.

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

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. 275695-52 de 15 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **AMANDA CORTES MERCHAN** 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	275695-52
Fecha Resolución	15 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	AMANDA CORTES MERCHAN
Matrícula No	832238
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 40LOS NOGALES

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: FMARIN

Resolución No. 275695-52

DE: 15 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275695 de 5 DE ENERO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE ENERO DE 2026 el (la) señor(a) AMANDA CORTES MERCHAN identificado con C.C. No. 30280369, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275695 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 832238 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: MZ 3 CS 40 , Barrio LOS NOGALES en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-12,2025-11.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 15 DE ENERO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Amanda Cortez como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA72898AA el cual registra una lectura acumulada de 1119 m3. Con observación: Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente. Viven dos personas, bajo consumo

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2025** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

El siguiente es el resumen de las lecturas y de los consumos facturados a la matrícula reclamante:

Año	Mes	nActi	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Fec de lect	Observa
2025	Diciembre	1	1099	1082	17	7	19/12/2025	SIN OBS
2025	Noviembre	1	1082	1065	17	5	18/11/2025	SIN OBS

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.

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 AMANDA CORTES MERCHAN identificado con C.C. No. 30280369 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) AMANDA CORTES MERCHAN enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 CS 40 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: AMANDA CORTES MERCHAN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 832238 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(E) 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 15 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: litrejos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275710-52 de 15 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **OMAR HINCAPIE** 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	275710-52
Fecha Resolución	15 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	OMAR HINCAPIE
Matrícula No	19614877
Dirección para Notificación	CR 30 BIS # 79 - 101 BLQ 1 TORRE 5 APTO 301COODELMAR III

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: FMARIN

Resolución No. 275710-52

DE: 15 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275710 de 6 DE ENERO DE 2026

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 ENERO DE 2026 el señor OMAR HINCAPIE identificado con C.C. No. 4351005, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275710 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19614877 Ciclo: 10 ubicada en: CR 30 BIS # 79 - 101 BLQ 1 TORRE 5 APTO 301 URBANIZACION COODELMAR III, Barrio COODELMAR III en el periodo facturado 2025-12.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 15 DE ENERO DE 2026 realizada por CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA102740AA el cual registra una lectura acumulada de 35 m3. "Predio desocupado instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente al abrir la llave de paso, anexo foto del medidor y la lectura actual".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19614877**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Diciembre	35 m3	35 m3	0 m3	9 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
noviembre	35 m3	35 m3	0 m3	8 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Octubre	35 m3	35 m3	0 m3	7 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Septiembre	35 m3	35 m3	0 m3	6 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Agosto	35 m3	35 m3	0 m3	5 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
---------------	-------	-------	------	------	--

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. P1715MMRSA102740AA, el cual registra una lectura acumulada de 35 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025**, el lector reportó en el sistema la novedad de “**MEDIDOR CPNT**”, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **5 m3, 6 m3, 7 m3, 8 m3 y 9 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** al consumo por diferencia de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **19614877**, por la Empresa, respecto al período de **agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-155223** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-10	414	0	7	0	-1974	1974
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	414	0	7	0	15540	-15540
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	414	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	414	0	9	0	19829	-19829
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-9	414	0	6	0	-1692	1692
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	414	0	7	0	20193	-20193
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	414	0	8	0	17760	-17760
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	414	0	9	0	25995	-25995
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-8	414	0	5	0	-1779	1779
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	414	0	8	0	23078	-23078

ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2025-12	414	0	9	0	-3301	3301
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2025-8	414	0	5	0	-1368	1368
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2025-9	414	0	6	0	-2198	2198
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2025-12	414	0	9	0	-2518	2518
AJUSTE A LA DECENA	2025-9	414	0	0	-4	0	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	414	0	6	0	13320	-13320
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-9	414	0	0	0	-5	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	414	0	6	0	17308	-17308
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-12	414	0	0	0	-5	5
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-8	414	0	5	0	10774	-10774
AJUSTE A LA DECENA	2025-10	414	0	0	-4	0	-4
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2025-11	414	0	8	0	-2931	2931
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2025-10	414	0	7	0	-2565	2565
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-10	414	0	0	0	-4	3
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2025-11	414	0	8	0	-2255	2255
AJUSTE A LA DECENA	2025-8	414	0	0	-5	0	-5
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-8	414	0	5	0	14004	-14004
	2025-11	414	0	0	-4	0	-4

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por OMAR HINCAPIE identificado con C.C. No. 4351005 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) OMAR HINCAPIE enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 30 BIS # 79 - 101 BLQ 1 TORRE 5 APTO 301 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: OMAR HINCAPIE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19614877 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(E) 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 15 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

The image shows a handwritten signature in black ink. The signature is stylized and appears to be 'C. Ocampo'. It is written over a background that has a repeating watermark text: 'USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y A...'. The signature is positioned in the center of the page, above the name of the signatory.

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

Proyectó: amgonzales

Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275720-52 de 15 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **YULIANA ANDREA GRISALES 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	275720-52
Fecha Resolución	15 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	YULIANA ANDREA GRISALES HERNANDEZ
Matrícula No	30643
Dirección para Notificación	CR 1 # 1 A- 80SAN FRANCISCO

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 5774110

Resolución No. 275720-52

DE: 15 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275720 de 6 DE ENERO DE 2026

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 ENERO DE 2026 la señora YULIANA ANDREA GRISALES HERNANDEZ identificado con C.C. No. 1088340535, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275720 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 30643 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 1 # 1 A- 80 , Barrio SAN FRANCISCO en el periodo facturado de de Diciembre de 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 15 DE ENERO DE 2026 en la que participó el señor Consuelo Grisalez como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2015MMRAL137588AA el cual registra una lectura acumulada de 874 m3. Con observacion: **"Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor no registra consumo con llaves cerradas, medidor registra consumo bien.**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de DICIEMBRE DE 2025 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 55 m3, avanzó de 788 a 843 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 YULIANA ANDREA GRISALES HERNANDEZ identificado con C.C. No. 1088340535 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) YULIANA ANDREA GRISALES HERNANDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 1 # 1 A- 80 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: YULIANA ANDREA GRISALES HERNANDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 30643 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(E) 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 15 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

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. 275709-52 de 15 DE ENERO DE 2026.

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

Resolución No	275709-52
Fecha Resolución	15 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	DIANA DEL SOCORRO MARIN ARIAS
Matrícula No	1867365
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 12GALICIA

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: FMARIN

Resolución No. 275709-52

DE: 15 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275709 de 6 DE ENERO DE 2026

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 ENERO DE 2026 la señora DIANA DEL SOCORRO MARIN ARIAS identificado con C.C. No. 42108664, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275709 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1867365 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: MZ 5 CS 12 PORTAL DEL CAMPO, Barrio GALICIA en el periodo facturado 2025-12.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 14 DE ENERO DE 2026 en la que participó el señor David Cañaveral como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C18LA326581 el cual registra una lectura acumulada de **1488 m3. Medidor funciona correctamente, anexo foto del medidor y la lectura actual, trabajan dos personas, se dificulta la lectura del medidor porque permanece tapado, funciona local de comidas rápidas, clase de uso comercial.**

Así las cosas, con relación a los consumos facturados desde el periodo de **Octubre de 2024 hasta el periodo de Diciembre de 2025** al no tener registro la lectura, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que **MEDIDOR NO SE PUEDE LEER – NO HAY ACCESO AL PUNTO DE MEDICIÓN**, se procedió a generar facturación por concepto de Promedio para cada 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. Se adjuntan el registros de los consumos facturados, así:

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Causal
2025	Diciembre	1482	1009	64	SIN ANOMALIA
2025	Noviembre	1009	1009	32	NO HAY ACCESO AL PUNTO DE MEDICION
2025	Octubre	1009	1009	32	NO HAY ACCESO AL PUNTO DE MEDICION
2025	Septiembre	1009	1009	31	EL MEDIDOR NO SE PUEDE LEER
2025	Agosto	1009	1009	30	EL MEDIDOR NO SE PUEDE LEER

2025	Julio	1009	1009	29	EL MEDIDOR NO SE PUEDE LEER
2025	Junio	1009	1009	29	EL MEDIDOR NO SE PUEDE LEER
2025	Mayo	1009	1009	29	NO HAY ACCESO AL PUNTO DE MEDICION
2025	Abril	1009	1009	28	EL MEDIDOR NO SE PUEDE LEER
2025	Marzo	1009	1009	30	NO HAY ACCESO AL PUNTO DE MEDICION
2025	Febrero	1009	1009	29	NO HAY ACCESO AL PUNTO DE MEDICION
2025	Enero	1009	1009	29	EL MEDIDOR NO SE PUEDE LEER
2024	Diciembre	1009	1009	28	NO HAY ACCESO AL PUNTO DE MEDICION
2024	Noviembre	1009	1009	27	NO HAY ACCESO AL PUNTO DE MEDICION
2024	Octubre	1009	1009	26	SIN ANOMALIA

409

Ahora bien, al hacer un análisis de lo evidenciado en las lecturas del predio durante los Periodos relacionados, en el cual no fuè posible leer lo registrado por el equipo de medida según la observación registrada en nuestro sistema de información, se establece la diferencia en lo facturado durante estos periodos, entonces se afirma que a la diferencia existente entre la última lectura del periodo de **Septiembre de 2024** y la encontrada en **Diciembre de 2025**, lo que nos da por **473 m³**, de los que se facturaron **409 m³** por promedio en los periodos relacionados en el cuadro adjunto, dejando **64 m³** pendientes por facturar en el periodo de Diciembre de 2025, para un total de **473 m³**, que fue lo registrado por el equipo de medida.

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.**

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. 1867365** por la Empresa, respecto al periodo de **DICIEMBRE de 2025 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 más el consumo por lectura acumulada, 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.

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

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 DIANA DEL SOCORRO MARIN ARIAS identificado con C.C. No. 42108664 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 DIANA DEL SOCORRO MARIN ARIAS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 5 CS 12 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIANA DEL SOCORRO MARIN ARIAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1867365 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(E) 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 15 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

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. 275719-52 de 15 DE ENERO DE 2026.

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

Resolución No	275719-52
Fecha Resolución	15 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARTA ELENA GIRALDO
Matrícula No	419846
Dirección para Notificación	BLQ 9 APTO 105GAMMA IV

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 5774005

Resolución No. 275719-52

DE: 15 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275719 de 6 DE ENERO DE 2026

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 ENERO DE 2026 la Señora **MARTA ELENA GIRALDO** identificado con C.C. No. 42057295, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275719 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado No. 419846 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: BLQ 9 APTO 105 PINAR DE GAMMA IV, Barrio GAMMA IV en los periodos de **noviembre y diciembre de 2025**.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 **14 DE ENERO DE 2026** en la que participó el Señor **CARLOS ALBERTO OSORIO** como funcionario de la Empresa, se determinó que, el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor **No.P1915MMRAL114994AA** el cual registra una lectura acumulada de **641 m³**. Durante la visita se constató **“PREDIO DESOCUPADO, instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente”**

Una vez consultado el histórico de lecturas del sistema de información comercial, observamos que la empresa en los periodos de **noviembre y diciembre de 2025** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor; la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, donde en **noviembre** el medidor presentó una diferencia de **24 m³** (avanzó de 582 m³ a 606 m³) y en **diciembre** una diferencia de **19 m³** (avanzó de 606 m³ a 625 m³), y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Con el fin de brindar claridad sobre el comportamiento de su cuenta, presentamos a continuación el resumen detallado de las lecturas y los consumos facturados para la matrícula reclamante:

Servicio	Año	Mes	nActi	Lect Actual	Lect Anter	Consumo
ACUEDUCTO	2025	Diciembre	1	625	606	19
ACUEDUCTO	2025	Noviembre	1	606	582	24

En este orden de ideas se evidencia 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.

Bajo estos presupuestos fáctico-jurídicos, para los periodos de **noviembre y diciembre de 2025** reclamados por el usuario, se determinó que los valores facturados corresponden a los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor; por lo tanto, se procedió conforme a lo estipulado en la **Ley 142 de 1994** y la regulación vigente, encontrando que dichos consumos son plenamente imputables a la demanda del inmueble.

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

Departamento considera que el consumo facturado por la **Empresa Aguas y Aguas de Pereira** en los periodos de **noviembre y diciembre de 2025, ES CORRECTO** y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el equipo de medida.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 la Señora MARTA ELENA GIRALDO identificado con C.C. No. 42057295 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 Señora MARTA ELENA GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, BLQ 9 APTO 105 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 la Señora MARTA ELENA GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 419846 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(E) 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 15 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: cvalenciag
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. 275727-52 de 15 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **amanda muñoz quebrada** 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	275727-52
Fecha Resolución	15 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	amanda muñoz quebrada
Matrícula No	182766
Dirección para Notificación	CR 16 BIS # 15 B- 52SAN JOSE SUR

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 5775374

Resolución No. 275727-52

DE: 15 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275727 de 7 DE ENERO DE 2026

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 7 DE ENERO DE 2026 la Señora **AMANDA MUÑOZ QUEBRADA** identificado con C.C. No. 25243973, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275727 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado No.182766 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 16 BIS # 15 B- 52, Barrio SAN JOSE SUR en el periodo de **diciembre de 2025**.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el **15 de enero de 2026** en la que participó el Señor **JEAN PAUL BUITRAGO BARRERA** como funcionario de la Empresa, se determinó que, el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor **No.H25VA507767** el cual registra una lectura acumulada de **15 m³**. Durante la visita se constató ***“durante la visita al predio se revisó el medidor, se encuentra registrando y tiene una lectura actual de 15 m³ y sin anomalías”***.

Una vez consultado el histórico de lecturas del sistema de información comercial, observamos que la empresa en el periodo de **diciembre de 2025** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor; la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, donde en **diciembre** el medidor presentó una diferencia de **23 m³** (avanzó de 1141 m³ a 1164 m³) y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

En este orden de ideas 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.

Bajo estos presupuestos fáctico-jurídicos, para el periodo de **diciembre de 2025** reclamado por el usuario, se determinó que los valores facturados corresponden a los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor; por lo tanto, se procedió conforme a lo estipulado en la **Ley 142 de 1994** y la regulación vigente, encontrando que dichos consumos son plenamente imputables a la demanda del inmueble.

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

en el periodo de **diciembre de 2025, ES CORRECTO** y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el equipo de medida.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 la Señora Amanda Muñoz Quebrada identificado con C.C. No. 25243973 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 Amanda Muñoz Quebrada enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 16 BIS # 15 B- 52 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 la Señora Amanda Muñoz Quebrada la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 182766 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(E) 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 15 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: cvalenciag
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. 275762-52 de 15 DE ENERO DE 2026.

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

Resolución No	275762-52
Fecha Resolución	15 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	CAMEL ANTONIO DIAZ VELASQUEZ
Matrícula No	994293
Dirección para Notificación	CL 12 # 24- 30 A.COMUNSEC 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: FMARIN

Resolución No. 275762-52

DE: 15 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275762 de 9 DE ENERO DE 2026

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 9 DE ENERO DE 2026 el señor CAMEL ANTONIO DIAZ VELASQUEZ identificado con C.C. No. 10068440, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275762 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 994293 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 12 # 24- 30 A.COMUN CONJUNTO CERRADO BIARRITZ, Barrio SEC LOS ALAMOS en el periodo facturado 2025-11.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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)

Este CONJUNTO CERRADO BIARRITZ - AREA 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 el CONJUNTO CERRADO BIARRITZ - AREA 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.

Siendo así las cosas, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **994293 con 8 Matrículas hijas registradas**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Consumo mama	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
NOV	132 m ³	84 m ³	48 m ³	48 m ³	Diferencia de lectura + sistema descontar y repartir

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 15 DE ENERO DE 2026 en la que participó JEAN PAUL BUITRAGO BARRERA 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° H23SC000345 el cual registra una lectura acumulada de **842 m3**. ***Se verifica medidor el cual se encuentra registrando y no se evidencian anomalías, el predio no presenta ningún tipo de fugas perceptibles.*** 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.

De otro lado, se le informa que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo aunque no tenga nivel de ocupación situación que es de plena responsabilidad del usuario.

Cabe anotar que, en los consumos registrados para las matrículas hijas, no se evidencia desviación significativa en los consumos, los consumos registrados fluctúan dentro de los promedios de sus consumos. De igual forma, la disminución en los consumos del periodo de Noviembre al periodo de Diciembre de 2025, corrobora la ausencia de fugas y daños en las áreas comunes del predio.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula **No.994293** por la Empresa, respecto al período de **NOVIEMBRE de 2025, SON CORRECTOS**, y los valores objeto de reclamación no serán modificados ya que fueron registrados por el totalizador de conformidad con el sistema general, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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. 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(E) 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 CAMEL ANTONIO DIAZ VELASQUEZ identificado con C.C. No. 10068440 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 CAMEL ANTONIO DIAZ VELASQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 12 # 24- 30 A.COMUN 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: CAMEL ANTONIO DIAZ VELASQUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 994293 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(E) 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 15 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y A
USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y A
USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y A
USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y A

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

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. 275814-52 de 15 DE ENERO DE 2026.

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

Resolución No	275814-52
Fecha Resolución	15 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	ORFILIA MARTINEZ OSORIO
Matrícula No	25957
Dirección para Notificación	CL 5 # 7- 11SANTANDER

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: FMARIN

Resolución No. 275814-52

DE: 15 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275814 de 15 DE ENERO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 15 DE ENERO DE 2026 la señora ORFILIA MARTINEZ OSORIO identificado con C.C. No. 24822872, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275814 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 25957 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 5 # 7- 11 , Barrio SANTANDER en el periodo facturado 2026-1.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA106232AA, y con relación a los consumos facturados para el periodo reclamado, 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 **20 m³**, tomando como base para ese cobro el promedio de acuerdo al histórico de consumos del predio, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios. Siendo esta una situación repetitiva en los registros de las lecturas.

Se le reitera 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.**

Al revisar el histórico de lecturas se observa que durante el período objeto de reclamación **ENERO de 2026**, la Empresa liquidó consumo promedio de acuerdo al histórico de consumos del predio, 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)*

Ahora bien, al hacer un análisis de lo evidenciado en la lectura del predio, en el cual no fué

posible leer lo registrado por el equipo de medida, **se establece que al tomar la diferencia de la lectura del próximo periodo se realizarán los ajustes y modificaciones de ser requeridas de acuerdo al registro de lectura que se evidencie en el predio.**

Por lo tanto, **NO SE PROCEDE** a modificar el consumo facturado por promedio en el periodo de **ENERO de 2026**, pues se ha liquidado con fundamento en el **Artículo 146 de la Ley 142**, los **20 m³** facturados **SON CORRECTOS** y están acordes con el histórico de consumos de los últimos seis meses del predio.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) 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 ORFILIA MARTINEZ OSORIO identificado con C.C. No. 24822872 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 ORFILIA MARTINEZ OSORIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 5 # 7-11 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ORFILIA MARTINEZ OSORIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 25957 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(E) 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 15 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

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. 275806-52 de 15 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CESAR AUGUSTO SALASAR** 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	275806-52
Fecha Resolución	15 DE ENERO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE ENERO DE 2026
Fecha de Desfijación	27 DE ENERO DE 2026
Nombre del Peticionario	CESAR AUGUSTO SALASAR
Matrícula No	1832047
Dirección para Notificación	CR 9 # 12- 15PARQUE LA LIBERTAD

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 275806-52

DE: 15 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275806 de 15 DE ENERO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 15 DE ENERO DE 2026 el señor CESAR AUGUSTO SALASAR identificado con C.C. No. 10124995, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 275806 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1832047 Ciclo: 1 ubicada en: CR 9 # 12- 15 , Barrio PARQUE LA LIBERTAD en el periodo facturado 2026-1

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H23VA595992, y una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el periodo de **Diciembre de 2025** el predio de matrícula **N° 1832047** presentaba edad 2 de facturación (Siendo 1 el número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios de uso Comercial) por valor de **\$98.290,00 pesos**, mediante la factura No.59469605, con fecha límite de pago el **22 de Diciembre de 2025**.

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema encontrando **inconsistencias en la orden de corte por la oposición del usuario al proceso**, siendo entonces **PROCEDENTE**, la reliquidación por el valor de la reconexión por presentarse ausencia de la orden de reconexión en el sistema comercial.

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

Así las cosas, éste departamento encuentra **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor CESAR AUGUSTO SALASAR, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión en el periodo de ENERO de 2026, serán objeto de reliquidación.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-65481** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2026-1	484	0	0	0	65481	-65481

FUNDAMENTOS LEGALES

FUNDAMENTO LEGAL DEL COBRO

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por CESAR AUGUSTO SALASAR identificado con C.C. No. 10124995 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor CESAR AUGUSTO SALASAR enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 12-15 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: CESAR AUGUSTO SALASAR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1832047 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(E) 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 15 DE ENERO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: mlramos

Revisó: learagon

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