

**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. 12462-52 de 26 DE ENERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12462-52</b>
Fecha Resolución	26 DE ENERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	IVAN CIFUENTES FAJARDO
Matrícula No	840561
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 6CESAR GAVIRIA TRUJILLO

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, 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. 5785730

### RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 8 DE ENERO DE 2026, el señor(a) IVAN CIFUENTES FAJARDO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-12, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

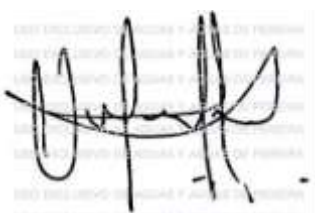
El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 19 DE ENERO DE 2026, visita que fue atendida por Fernando Arredondo, y en tal revisión se detectó que el medidor P1715MMRSA96179AA que pertenece al predio con matrícula No 840561, tenía una lectura acumulada de 327 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 del consumo del periodo 2025-12 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-17784** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 840561.

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

Atentamente,



**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **puatcliente2560**

Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12511-52 de 26 DE ENERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12511-52</b>
Fecha Resolución	26 DE ENERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	RUBEN DARIO RIOS RESTREPO
Matrícula No	1669423
Dirección para Notificación	CS 397 AFINCAS CAIMALITO

**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 íntegra, 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. 5807504

### RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 16 DE ENERO DE 2026, el señor RUBEN DARIO RIOS RESTREPO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos Septiembre y Diciembre de 2025, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

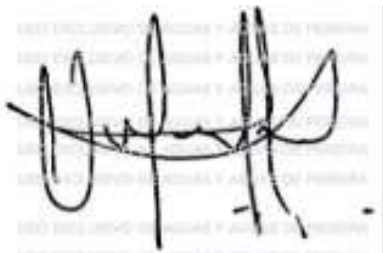
El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 24 DE ENERO DE 2026, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P1915MMRAL126308AA que pertenece al predio con matrícula No 1669423, tenía una lectura acumulada de 393, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-29970** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 1669423.

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2025-9	414	0	11	0	24420	-24420
1095	2025-12	414	0	11	0	-9307	9307
2500	2025-12	414	0	11	0	24236	-24236
1095	2025-9	414	0	11	0	-9377	9377
2108	2025-12	414	0	0	0	-2	2

Atentamente,



**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **graguirre**

Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12521-52 de 26 DE ENERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12521-52</b>
Fecha Resolución	26 DE ENERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	PABLO ANDRES CASTRO QUIÑONES
Matrícula No	1674845
Dirección para Notificación	CL 101 # 16- 10 CS 1QUINTAS DE LOS ROBLES

**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 íntegra, 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 16 DE ENERO DE 2026, el señor PABLO ANDRES CASTRO QUIÑONES, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-12, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

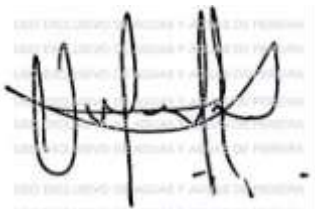
El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 26 DE ENERO DE 2026, visita que fue atendida por Pablo Castro, y en tal revisión se detectó que el medidor P1915MMRSA113348AA que pertenece al predio con matrícula No 1674845, tenía una lectura acumulada de **577 m<sup>3</sup>**, en buen estado de funcionamiento, y no empañado, que no se puede leer como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-72723** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 1674845.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2025-12	486	0	9	0	19829	-19829
2501	2025-12	486	0	9	0	25995	-25995
1595	2025-12	486	0	9	0	11640	-11640
1590	2025-12	486	0	9	0	15259	-15259

Atentamente,



**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **mlramos**  
Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12609-52 de 26 DE ENERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12609-52</b>
Fecha Resolución	26 DE ENERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	JORGE CARRILLO
Matrícula No	48736
Dirección para Notificación	CL 4 # 10- 50 PS 1BERLIN

**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 íntegra, 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 23 DE ENERO DE 2026, el señor JORGE CARRILLO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2025-9,2025-10,2025-11,2025-12, 2026-1, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 26 DE ENERO DE 2026, visita que fue atendida por Carlos Alberto Orozco, y en tal revisión se detectó que el medidor 1015MMCAF006001AA que pertenece al predio con matricula No 48736, tenía una lectura acumulada de **573 m3**, con el servicio suspendido, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

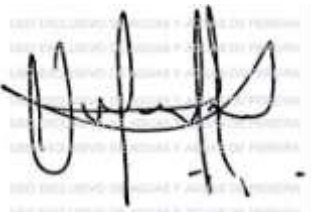
En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodos **2025-9,2025-10,2025-11,2025-12, 2026-1**, por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-102390** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 48736.

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1095	2025-9	414	0	4	0	-1128	1128
1095	2025-10	414	0	4	0	-1128	1128
67	2025-10	414	0	0	0	-4	3
2501	2026-1	414	0	5	0	14442	-14442
3007	2025-12	414	0	0	-4	-2	-3
2501	2025-12	414	0	5	0	14442	-14442
2500	2026-1	414	0	5	0	11016	-11016
3007	2025-9	414	0	0	-4	0	-4
1090	2025-9	414	0	4	0	-1465	1465
2500	2025-10	414	0	4	0	8880	-8880
2501	2025-10	414	0	4	0	11539	-11539
3007	2025-10	414	0	0	-4	0	-4

67	2025-11	414	0	0	0	-2	2
1090	2026-1	414	0	5	0	-1834	1834
1095	2025-11	414	0	5	0	-1410	1410
2500	2025-11	414	0	5	0	11100	-11100
1095	2025-12	414	0	5	0	-1399	1399
3010	2026-1	414	0	0	-2	0	-2
2500	2025-9	414	0	4	0	8880	-8880
67	2025-9	414	0	0	0	-1	1
1090	2025-12	414	0	5	0	-1834	1834
1095	2026-1	414	0	5	0	-1399	1399
1090	2025-11	414	0	5	0	-1832	1832
2500	2025-12	414	0	5	0	11016	-11016
2501	2025-9	414	0	4	0	11539	-11539
1090	2025-10	414	0	4	0	-1465	1465
2501	2025-11	414	0	5	0	14424	-14424

Atentamente,



**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: mlramos

Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12641-52 de 26 DE ENERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12641-52</b>
Fecha Resolución	26 DE ENERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	EDGAR ESTEBAN CASTAÑO
Matrícula No	129916
Dirección para Notificación	CL 18 # 5- 37 APTO 201CENTRO

**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 íntegra, 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 N°. 12641-52.  
DEL 26 DE ENERO DE 2026**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 129916, UBICADO EN LA CL 18 # 5- 37 APTO 201 , BARRIO CENTRO , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.**

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

**CONSIDERACIONES PREVIAS**

Es obligación de las Empresas garantizar la medición de los consumos, esto en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 9, 144, 145 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición y el mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua.

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt<sup>3</sup>/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

**HECHOS RELEVANTES**

El predio ubicado en la **CL 18 # 5- 37 APTO 201 , Barrio CENTRO** identificado para la

Empresa con la matrícula **129916** tiene instalado el equipo de medida **P1415MMRSA46660AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha 13 de junio de 2025, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del replazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el replazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 05 De Septiembre Del 2025, diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la que dejó la observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 129916 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

#### **PRUEBAS**

1. Comunicación oficial de socialización de necesidad de replazo del equipo de medida con fecha 13 de Junio de 2025.

PEREIRA, 13 de JUNIO de 2025

Señor: OBANDO MAYA NELLY-DEL-CARMEN  
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor  
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado  
Dirección: CL 18 # 5-37 APTO 201 CENTRO  
Dirección de ayuda:  
Matrícula: 129916 No. Solidud: 5183598 Diámetro: 1/2" Medidor: P1415MMRSA4000AA  
Clase: R160 Lectura: 1039

**Causa: CAMBIO DE TECNOLOGIA**

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

Apreciado (a) usuario (a),

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



**LORENZO TABARES CADAVID**

Jefe Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas

2. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
3. Orden de trabajo N° 5183598 del 05 De Septiembre Del 2025, con la observación de no autorización.



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10309) INSTALACION DE MEDIDOR

Radicado : 5183598  
Fecha Visita : 05/09/2025 08:22:42  
Nombre : OBANDO MAYA NELLY-DEL-CARMEN  
Direccion : CL 18 # 5- 37 APTO 201  
Barrio : CENTRO  
Predio : 129916

INSTALACION

DATOS DE INSTALACIÓN - RECURSOS

Cantidad : (RECC\_CANTIDAD)

**OBSERVACION**

Usuario no autoriza

Bajo la gravedad de juramento, firmo la orden de trabajo dando testimonio de la posición del usuario.

Estado Predio : Rehusa firma

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 18 90015128718

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

Así mismo, en la carta de socialización se explica muy claramente que la causal del cambio es por **avance tecnológico**; es decir, el cambio no se realiza por el mal estado del aparato de medida sino porque actualmente existen equipos de medida que pueden medir los consumos con mayor precisión, teniendo en cuenta que el medidor lleva **11 años** de instalado en el predio.

### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

**Artículo 1°.** Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializará la suspensión del servicio.

**Artículo 2°.** Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 129916 ubicado en CL 18 # 5- 37 APTO 201 , Barrio CENTRO, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

**Artículo 3°.** La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aun no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

**Artículo 4°.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de

Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

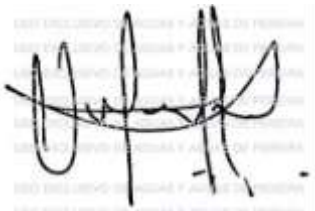
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa [www.aquasyaguas.com.co](http://www.aquasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

**Artículo 6°.** La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

### **NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 26 DE ENERO DE 2026

Atentamente,



**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

*Proyectó: mlramos*  
*Revisó: learagon*

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12638-52 de 26 DE ENERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12638-52</b>
Fecha Resolución	26 DE ENERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARCIANA MENA BUENAÑOS
Matrícula No	19626193
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 11 PS 3LOS PARAISOS I

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

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

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

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

**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

## RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 26 DE ENERO DE 2026, la señora MARCIANA MENA BUENAÑOS, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2026-1, 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 , visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor A19FA279713 que pertenece al predio con matrícula No 19626193, tenía una lectura acumulada de 335 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) 2026-1 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. **19626193**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Enero	335 m3	335 m3	0 m3	10 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. A19FA279713, el cual registra una lectura acumulada de 335 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **enero de 2026**, el lector reportó en el sistema la novedad de "**REVISAR MEDIDOR**", razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **10 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **enero de 2026**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio y este está desocupado, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** a la diferencia real de lectura 0 m3.

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. **19626193**, por la Empresa, respecto al período de **enero de 2026**, **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**.

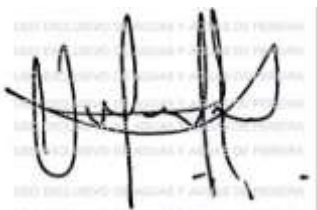
*Por último, se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la Empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio".*

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a

**-34500** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 19626193.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1090	2026-1	414	0	11	0	-12200	12200
1095	2026-1	414	0	11	0	-9307	9307
2500	2026-1	414	0	11	0	24236	-24236
2501	2026-1	414	0	11	0	31772	-31772
67	2026-1	414	0	0	0	-1	1

Atentamente,



**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12148-52 de 26 DE ENERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12148-52</b>
Fecha Resolución	26 DE ENERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	YULIANA SANCHEZ RENDON
Matrícula No	19643982
Dirección para Notificación	C 29 10 23 25 APTO 203LA VICTORIA

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, 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

PEREIRA, 26 DE ENERO DE 2026

Señor (a):

**YULIANA SANCHEZ RENDON**  
**C 29 10 23 25 APTO 203 - LA VICTORIA**  
**Teléfono: 3174255535**  
PEREIRA

**Radicación:** No. 12148 Radicado el 14 DE ENERO DE 2026

**Matrícula:** 19643982

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

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIA SOLICITA COLABORACION PARA QUE EN EL QUE EN EL RECIBO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO SE INCLUYA EL NUMERO DEL MEDIDOR DE AGUA, YA QUE DESDE HACE TRES MESES NO HA SIDO POSIBLE QUE APAREZCA , ES EL SEGUNDO DERECHO DE PETICION QUE PRESENTO Y NO HAN DADO SOLUCION EL CODIGO DEL CONTADOR. ESTA SITUACION DIFICULTA OBTENER INFORMACION VERAZ SOBRE EL CONSUMO Y GENERA INCONVENIENTES ADICIONALES, ESPECIALMENTE PORQUE SE TRATA DE VIVIENDAS EN ALQUILER DONDE LOS INQUILINOS INDICAN QUE NO TIENEN FORMA DE COMPROBAR CUAL ES SU CONSUMO

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

En atención a su solicitud relacionada con la matrícula No. 19643982, la Subgerencia Comercial – Departamento de Servicio al Cliente de Aguas y Aguas de Pereira informa que, tras la verificación realizada en nuestro Sistema de Información Comercial, se remitió la solicitud al área encargada con el fin de dar continuidad a la Orden de trabajo No. 5202557, por lo anterior, el área encargada realizo el respectivo registro del medidor, correspondiendo al No. H25VA203494, el cual ya quedo actualizado en el sistema y próximamente se visualizara en la facturación.

Ofrecemos sinceras disculpas por cualquier inconveniente ocasionado y reiteramos nuestro compromiso con la calidad y transparencia en la prestación del servicio, y le recordamos que, dentro de nuestras políticas corporativas, una de las prioridades es establecer con nuestros usuarios una comunicación formal, permanente, asertiva y efectiva, con el fin de garantizar su satisfacción y confianza, que son pilares fundamentales para Aguas y Aguas de Pereira.

Quedamos atentos a cualquier requerimiento adicional.

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) YULIANA SANCHEZ RENDON, identificado con C.C. No 1087999181 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

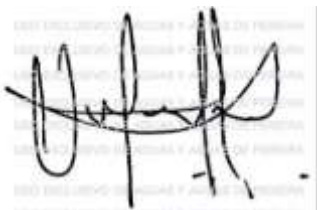
Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) YULIANA SANCHEZ

RENDON enviando citación a Dirección de Notificación: C 29 10 23 25 APTO 203 - LA VICTORIA haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 26 DE ENERO DE 2026

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Alonso Cano Pérez', is written over a faint, repeating background of the text 'DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: puatcliente2560  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12187-52 de 26 DE ENERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12187-52</b>
Fecha Resolución	26 DE ENERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE PARCIALMENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	DIEGO FERNANDO BETANCOURT
Matrícula No	868505
Dirección para Notificación	amocolombiafer96@gmail.comURBANIZACION TERRANOVA CUBA

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, 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

PEREIRA, 26 DE ENERO DE 2026

Señor (a):

**DIEGO FERNANDO BETANCOURT**

**amocolombiafer96@gmail.com - URBANIZACION TERRANOVA CUBA**

**Teléfono: 3167584285**

PEREIRA

**Radicación:** No. 12187 Radicado el 26 DE ENERO DE 2026

**Matrícula:** 868505

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

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: SE REQUIERE DOCUMENTACION TANTO FISICA COMO DIGITAL

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

En atención a la petición radicada el 26 DE ENERO DE 2026, mediante solicitud referente a la matrícula **Nro. 868505**, la Subgerencia Comercial Departamento de Atención al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas le informa que, en cuanto a la solicitud de recibir las respuesta de dos maneras se le reitera que la Empresa, por política empresarial y ahorro de papel basado en la política de cero papel, solo lo realiza de una manera, y si usted desea su respuesta de manera física deberá presentar sus reclamos en el centro de servicios personalmente y al momento de radicar manifestar la dirección donde desea recibir la notificación, pero si los radica de manera virtual, de esta manera recibirá su respuesta, a través del correo electrónico que reporta o realiza su pqr.

La empresa enviara las peticiones requeridas de manera digital al correo electrónico [amocolombiafer96@gmail.com](mailto:amocolombiafer96@gmail.com).

Tramite	Causal	No. radicación	Fecha	Respuesta
RECLAMO	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	265172	29/07/2024	NO PROCEDENTE
RECURSO	RECURSO SIN PRUEBAS	22090	12/08/2024	CONFIRMA
RECLAMO	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	266234	9/09/2024	NO PROCEDENTE
RECLAMO	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	267914	27/11/2024	NO PROCEDENTE
RECLAMO	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	272436	10/07/2025	NO PROCEDENTE
RECLAMO	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	272741	28/07/2025	NO PROCEDENTE
RECURSO	RECURSO SIN PRUEBAS	22895	31/07/2025	REVOCA
RECURSO	RECURSO CON PRUEBAS	22928	13/08/2025	REVOCA
RECLAMO	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	273286	28/08/2025	NO PROCEDENTE
RECURSO	RECURSO SIN PRUEBAS	23041	24/09/2025	RECHAZA
RECLAMO	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	274012	1/10/2025	NO PROCEDENTE
RECURSO	RECURSO SIN PRUEBAS	23095	10/10/2025	NO ACCEDE
RECLAMO	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	274583	29/10/2025	PROCEDENTE PARCIALMENTE
RECURSO	RECURSO SIN PRUEBAS	23217	27/11/2025	NO ACCEDE
RECLAMO	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	275356	12/12/2025	NO PROCEDENTE
RECURSO	RECURSO SIN PRUEBAS	23279	2/01/2026	NO ACCEDE

Las empresas de servicios públicos están adoptando políticas de envío digital para:

- reducción de costos operativos
- disminución del uso de papel
- mejora de tiempos de entrega
- trazabilidad documental

### Reducción del impacto ambiental

Es este caso de acuerdo con las peticiones y lo expresado por el usuario si *autorizó expresamente lo digital*, la obligación del físico desaparece.

La **Ley 142 de 1994**, que regula los servicios públicos domiciliarios en Colombia, establece el marco general para la prestación eficiente del servicio. Esta ley es el fundamento legal para que las empresas adopten medios tecnológicos cuando ello mejore la prestación del servicio y la comunicación con el usuario.

La norma ordena al Estado y a los prestadores garantizar:

- **Prestación eficiente del servicio** (Art. 2.5)
- **Economías de escala y reducción de costos** (Art. 2.7)
- **Uso de mecanismos modernos que permitan acceso y participación del usuario** (Art. 2.8)

Estos principios legitiman que las empresas adopten sistemas **100 % digitales** para información y notificaciones, siempre que el usuario pueda acceder efectivamente a los documentos.

certificado de envío de requerimiento digital.

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado



Identificador del certificado: E133263039-S

El operador de comunicaciones electrónicas "LLEIDA S A S" en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

### Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PERERIRA SAS.E  
(CC/NIT 816002020-7)

Identificador de usuario: 454810

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Peticiones Aguas y Aguas <454810@mailcert.lleida.net>  
(originado por Peticiones Aguas y Aguas <peticiones@aguasyaguas.com.co>)

Destino: amocolombiafer96@gmail.com

Fecha y hora de envío: 26 de Enero de 2026 (11:34 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 26 de Enero de 2026 (11:34 GMT -05:00)

Asunto: Respuesta a Derecho de petición 12187 (EMAIL CERTIFICADO de [peticiones@aguasyaguas.com](mailto:peticiones@aguasyaguas.com))

Mensaje:

o 9 Bogotá D.C. Colombia

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

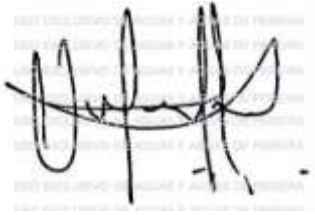
Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) DIEGO FERNANDO BETANCOURT, identificado con C.C. No 10000265 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) DIEGO FERNANDO BETANCOURT enviando citación a Dirección de Notificación: amocolombiafer96@gmail.com - URBANIZACION TERRANOVA CUBA haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 26 DE ENERO DE 2026

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275731-52 de 26 DE ENERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275731-52</b>
Fecha Resolución	26 DE ENERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	KATERINE VIVEROS
Matrícula No	19640746
Dirección para Notificación	CRA 36 # 86 - 85 TORRE ANTURIO APTO 403SAN JOAQUIN

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, 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. 5807498

### Resolución No. 275731-52

DE: 26 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275731 de 7 DE ENERO DE 2026

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

#### CONSIDERANDO:

Que en fecha **7 de enero de 2026** la Señora **KATERINE VIVEROS** identificado con **C.C. No. 1087189464**, obrando en calidad de Poseedor presentó RECLAMO No. 275731 consistente en: **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO** de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado No.19640746 Ciclo: 11 ubicada en: CRA 36 # 86 - 85 TORRE ANTURIO APTO 403 CONJUNTO RESIDENCIAL FORTAL DE CONDINA, Barrio SAN JOAQUIN en el periodo facturado de **diciembre de 2025**.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el **24 de enero de 2026** en la que participó el Señor **JOSÉ RODRÍGUEZ** como usuario del servicio público y **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 de acueducto tiene instalado el **Medidor No.H23VA495746** el cual registra una lectura acumulada.

Con base en la inspección realizada, se confirmó que los medidores de los **apartamentos 402 y 403 se encontraban trocados** en el sistema de información comercial. Tras verificar la conexión real en terreno, se estableció que la asignación correcta de los equipos es la siguiente:

- **MATRICULA 1964745** (APTO – 403) MEDIDOR H23VA495746 LECTURA 161
- **MATRICULA 19640746** (APTO – 402) MEDIDOR H23VA495745 LECTURA 86 - 402

Para dar cumplimiento a lo anterior, este Departamento gestionará ante el área de **Medición**, mediante la OT. 5827800 la grabación correcta de los números de medidor en cada matrícula y ante el área de **Facturación**, mediante la OT. 5827807 la actualización de las lecturas para cada matrícula.

De acuerdo con la inconsistencia técnica detectada, se procede a realizar la reliquidación de los periodos de **septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025 y para el periodo de enero de 2026**, se procede con la reliquidación por el valor de la reconexión. Es importante aclarar que el periodo de enero de 2026 no requiere ajuste, ya que ambos predios presentaron consumos idénticos; por lo tanto, la reliquidación arroja un valor a favor del usuario de **-\$162.433**, detallado a continuación:

Concepto	Período	Causa	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	411	6	10	13320	22200	-8880
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	411	0	0	-2	0	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	411	6	12	13320	26640	-13320
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-9	411	0	0	-1	0	-1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-10	411	0	0	-1	-2	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	411	6	10	17308	28847	-11539
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	411	4	10	11539	28847	-17308
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	411	6	12	17308	34617	-17308
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-12	411	0	0	-4	0	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	411	4	10	8880	22200	-13320
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	411	5	8	11016	17626	-6610
RECONEXION DEL SERVICIO	2026-1	411	0	0	0	65481	-65481
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	411	0	0	-3	-4	1
AJUSTE A LA DECENA	2025-9	411	0	0	0	-2	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	411	5	8	14442	23107	-8665

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, este Departamento declara **PROCEDENTE** la reclamación presentada por la señora **KATERINE VIVEROS**. Con esta medida, la Empresa normaliza el estado de las matriculas y garantiza que

el cobro se ajuste al consumo efectivamente realizado en el inmueble.

## 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 la Señora **KATERINE VIVEROS** identificado con **C.C. No. 1087189464** por concepto de **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO 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 a la Señora **KATERINE VIVEROS** enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 36 # 86 - 85 TORRE ANTURIO APTO 403 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a la Señora **KATERINE VIVEROS** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19640746 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

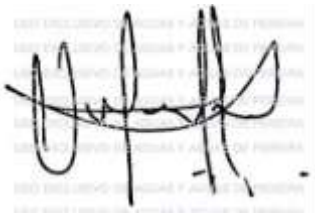
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 26 DE ENERO DE 2026

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

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. 276077-52 de 26 DE ENERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>276077-52</b>
Fecha Resolución	26 DE ENERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	CLAUDIA PATRICIA LONDOÑO
Matrícula No	19606558
Dirección para Notificación	BL 48 APTO 4833MIRADOR 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 íntegra, 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. 1

### Resolución No. 276077-52

DE: 26 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276077 de 8 DE ENERO DE 2026

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

#### CONSIDERANDO:

Que en fecha 8 DE ENERO DE 2026 el (la) señor(a) CLAUDIA PATRICIA LONDOÑO identificado con C.C. No. 24394411, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276077 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19606558 Ciclo: 6 ubicada en:BL 48 APTO 4833 MIRADOR DE LLANO GRANDE VIPA, Barrio MIRADOR DE LLANO GRANDE en los periodos facturados 2025-12,2025-11.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el en la que participó la señora Maribel Castrillón como usuaria 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° A14FA656961 el cual **se encuentra frenado** registrando una lectura acumulada de 584 m3.

Es pertinente precisar lo siguiente:

Al revisar el histórico de lecturas se observa que durante el período objeto de reclamación, (Noviembre y diciembre) , la Empresa liquidó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, ante la imposibilidad técnica de determinar el consumo, lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 : *“La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario... Cuando por acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. (subrayado fuera de texto)*

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa en el periodo de NOVIEMBRE y DICIEMBRE de 2025 es superior al consumo por aforo, por lo tanto, se reliquida, cobrando 5 m3 respectivamente por cada periodo.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-18844** detallado así:

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

			Liq.	Fact.	Liq.		
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-12	486	5	8	-5546	-8873	3327
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	486	5	8	14442	23107	-8665
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	486	5	8	11016	17626	-6610
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-11	486	5	8	-5539	-8862	3323
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	486	5	8	14424	23078	-8654
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-12	486	0	0	0	-3	3
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-12	486	5	8	-4230	-6768	2538
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	486	0	0	-5	0	-5
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-11	486	5	8	-4262	-6820	2557
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	486	5	8	11100	17760	-6660

## 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.

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

**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 CLAUDIA PATRICIA LONDOÑO identificado con C.C. No. 24394411 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) CLAUDIA PATRICIA LONDOÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, BL 48 APTO 4833 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: CLAUDIA PATRICIA LONDOÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19606558 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

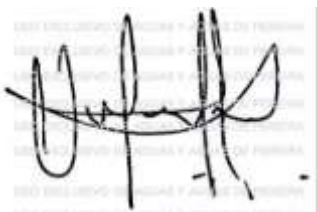
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 26 DE ENERO DE 2026

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: puatcliente2560  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275815-52 de 26 DE ENERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275815-52</b>
Fecha Resolución	26 DE ENERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	JESUS DAVIAN TENORIO GONZALEZ
Matrícula No	19622398
Dirección para Notificación	AV RIO # 3 A - 50ORMAZA

**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 íntegra, 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. 275815-52**

DE: 26 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275815 de 15 DE ENERO DE 2026

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

**CONSIDERANDO:**

Que en fecha 15 DE ENERO DE 2026 el señor JESUS DAVIAN TENORIO GONZALEZ identificado con C.C. No. 18520335, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275815 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19622398 Ciclo: 3 ubicada en:AV RIO # 3 A - 50 AV CENTENARIO # 3 A - 50, Barrio ORMAZA en los periodos facturados 2026-1,2025-9,2025-12,2025-10,2025-11.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 19622398**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025-2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Enero</b>	2170 m3	2170 m3	0 m3	324 m3	consumo por promedio 73 más 251 m3 pendientes por facturar de noviembre de 2025.  (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Diciembre</b>	2170 m3	1945 m3	225 m3	164 m3	consumo por promedio 32 m3 mas 132 m3 de consumo pendiente por facturar  (Art. 146-Ley 142/94)  Dejando pendiente por facturar 193 m3.
<b>Noviembre</b>	1945 m3	1648 m3	297 m3	46 m3	consumo por promedio  (Art. 146-Ley 142/94)  Dejando pendiente por facturar 251 m3.
<b>Octubre</b>	1648 m3	1618 m3	30 m3	96 m3	consumo por diferencia de

					lectura más 66 m3 de consumo pendiente por facturar de agosto de 2025  (Art. 146-Ley 142/94)  Dejando pendiente 132 de agosto de 2025
<b>Septiembre</b>	1618 m3	1590 m3	28 m3	97 m3	consumo por diferencia de lectura mas 69 m3 de consumo pendiente por facturar de julio de 2025  (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Agosto</b>	1590 m3	1374 m3	216 m3	18 m3	consumo por promedio  (Art. 146-Ley 142/94)  Dejando 198 m3 pendientes por facturar.

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **26 de enero de 2026**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO, **“PREDIO DESOCUPADO el usuario realizó varios arreglos de fugas internas en las instalaciones del predio, servicio suspendido Lectura Actual: 2170 m3, medidor N. P1915MMRAL116917AA”**.

La fuga presentada en el predio ya reparada por el usuario afectó el consumo de los periodos de **diciembre de 2025 y enero de 2026**, la Empresa no investigó correctamente la desviación significativa que se venía presentan en el predio, al hacer visita de técnica del día 26 de enero de 2025, se evidencia que la usuario reparó fuga interna que se presentaba en el predio, por lo tanto, es procedente realizar una reliquidación de los periodos de **diciembre de 2025 y enero de 2026**, generando cobro por promedio de **30 m3** (promedio de los últimos 6 meses en el predio antes de alterado el consumo).

Respecto a los periodos de septiembre, octubre, noviembre de 2025 el consumo no presentó desviación significativa pero se cobró consumo pendiente por facturar de los periodos de julio y agosto de 2025, por ende, se accede a reliquidar el consumo facturado a la diferencia real de lectura de estos periodos y liquidando el consumo pendiente por facturar, se le aclara al usuario que no se accede a reliquidar más periodos por la misma causal.

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. **19622398**, por la Empresa, respecto al período de **septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2025 y enero de 2026**, serán objeto de modificación, por presentarse fuga interna, por lo cual, SE ACCEDE A re liquidar 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 **-2950006** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-9	408	0	0	-3	-3	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	408	4	20	11539	57695	-46156
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	408	4	70	8880	155398	-146518
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-10	408	0	0	0	-4	4
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	408	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	408	4	138	11553	398590	-387036
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-9	408	2	71	5769	204816	-199046
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	408	4	20	8880	44399	-35520
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	408	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	408	4	298	8813	656569	-647756
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-9	408	2	71	4440	157618	-153178
AJUSTE A LA DECENA	2025-10	408	0	0	-3	0	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	408	4	138	8813	304049	-295236
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	408	4	298	11553	860722	-849169
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	408	4	70	11539	201931	-190392
AJUSTE A LA DECENA	2026-1	408	0	0	0	-1	1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	408	0	0	0	-1	1

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por JESUS DAVIAN TENORIO GONZALEZ identificado con C.C. No. 18520335 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JESUS DAVIAN TENORIO GONZALEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, AV RIO # 3 A - 50 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JESUS DAVIAN TENORIO GONZALEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19622398 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

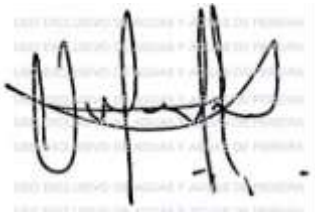
Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 26 DE ENERO DE 2026

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is written over a faint, repeating background of the company name 'AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A.S.'.

**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275856-52 de 26 DE ENERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275856-52</b>
Fecha Resolución	26 DE ENERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	ALBA ALESSANDRA YANEZ MIRANDA
Matrícula No	864215
Dirección para Notificación	yanezmirandaalba@gmail.comLAGO URIBE

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, 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. 5804528

## Resolución No. 275856-52

DE: 26 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275856 de 16 DE ENERO DE 2026

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha **16 de enero de 2026** la Señora **ALBA ALESSANDRA YANEZ MIRANDA** identificado con C.C. No. 31385152, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 275856 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado No.864215 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 8 # 26- 30 APTO 401, Barrio LAGO URIBE en el periodo de **enero de 2026**.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 26 DE ENERO DE 2026 en la que participó la Señora **ALBA ALESSANDRA YANEZ MIRANDA** como usuaria del servicio y **JHON FERNANDO RENDÓN** 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.P1615MMRSA90028AA** el cual registra una lectura acumulada de **943 m<sup>3</sup>**. Durante la visita se dejó la siguiente observación: ***“Se visitó predio, se encuentra daño en el primer sanitario por la bomba, se le recomendó a usuaria arreglarlo”***.

Para dar respuesta a la presente solicitud, se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial y observamos que la empresa en el periodo de **enero de 2026** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, al verificar los datos, el equipo de medida avanzó de **901 m<sup>3</sup> a 938 m<sup>3</sup>**, reflejando una diferencia de **37 m<sup>3</sup>**. Se determinó que esta **variación en el consumo** puede deberse a la utilización del servicio, los hábitos de los ocupantes del predio y, principalmente, **la fuga visible encontrada en el sanitario**. Como no se encontró ningún error en el reporte del lector ni en el funcionamiento del medidor, el consumo registrado es el que corresponde.

**Por lo anterior** y con fundamento en el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, este Departamento establece que el consumo facturado en **enero de 2026** es el adecuado y **NO será modificado**, toda vez que la Empresa facturó lo efectivamente registrado por el medidor, el cual es el medio legal de prueba del consumo. Se le recomienda **reparar la fuga detectada a la mayor brevedad**, ya que los consumos elevados persistirán hasta que se solucione el daño técnico. En consecuencia, se declara **NO PROCEDENTE** la reclamación

***Por último, 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 **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por la Señora **ALBA ALESSANDRA YANEZ MIRANDA** identificado con **C.C. No. 31385152** 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 a la Señora **ALBA ALESSANDRA YANEZ MIRANDA** enviando citación a Correo Electrónico:, yanezmirandaalba@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a la Señora **ALBA ALESSANDRA YANEZ MIRANDA** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 864215 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

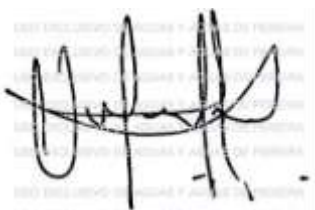
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 26 DE ENERO DE 2026

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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. 275910-52 de 26 DE ENERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275910-52</b>
Fecha Resolución	26 DE ENERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANYELA NICOL FRANCO
Matrícula No	19629770
Dirección para Notificación	CL 26 # 1 A - 34 APTO 201SAN JORGE

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, 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. 5810088

**Resolución No. 275910-52**

DE: 26 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275910 de 19 DE ENERO DE 2026

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

**CONSIDERANDO:**

Que en fecha 19 DE ENERO DE 2026 la señora ANYELA NICOL FRANCO identificado con C.C. No. 1004567772, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275910 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19629770 Ciclo: 3 ubicada en:CL 26 # 1 A - 34 APTO 201 , Barrio SAN JORGE en el periodo facturado de Enero de 2026

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 22 DE ENERO DE 2026 en la que participó la señora Patricia castaño como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL139822AA el cual registra una lectura acumulada de 523 m3. Con observacion: **"Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, había un daño en la tubería después del medidor debajo del piso, ya fue reparado hace 4 días"**.

activamente la existencia de la fuga imperceptible, afectó el consumo del periodo de ENERO DE 2026, por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga imperceptible que se presenta al consumo promedio, el cual es de 12 m3.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de enero de 2026 al consumo promedio histórico del predio.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-125330** detallado así:

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

ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-1	408	12	13	-13309	-14419	1109
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	408	12	37	34660	106868	-72208
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-1	408	0	0	0	-4	4
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-1	408	12	13	-10153	-10999	846
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	408	12	37	26439	81520	-55081

## 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 ANYELA NICOL FRANCO identificado con C.C. No. 1004567772 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) ANYELA NICOL FRANCO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 26 # 1 A - 34 APTO 201 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: ANYELA NICOL FRANCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19629770 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

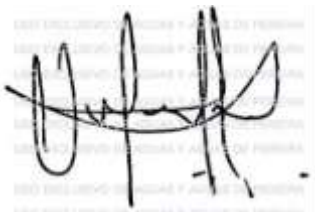
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 26 DE ENERO DE 2026

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275884-52 de 26 DE ENERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275884-52</b>
Fecha Resolución	26 DE ENERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	MONICA ALEJANDRA BLANDON AGUDELO
Matrícula No	885525
Dirección para Notificación	CL 24 BIS # 1 B- 41SAN JORGE

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, 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. 5809845

**Resolución No. 275884-52**

DE: 26 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275884 de 19 DE ENERO DE 2026

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

**CONSIDERANDO:**

Que en fecha 19 DE ENERO DE 2026 la Señora **MONICA ALEJANDRA BLANDON AGUDELO** identificado con **C.C. No. 1058912498**, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275884 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado No.885525 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 24 BIS # 1 B- 41 , Barrio SAN JORGE en los periodos facturados de **noviembre y diciembre de 2025 y enero de 2026**.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el **26 de enero de 2026** en la que participó la Señora **MONICA BLANDÓN** como usuario del servicio y **JHON FERNANDO RENDÓN** 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.P1915MMRAL115198AA** el cual registra una lectura acumulada de **381 m³**. Durante la inspección se dejó la siguiente observación: **“Se visitó predio, se encuentra daño en el sanitario por el agua stop, se le recomendó a usuaria arreglarlo”**.

Para dar respuesta a la presente solicitud, se revisó el histórico de lecturas en el Sistema de Información Comercial y se constató que la Empresa ha facturado los consumos con base en el registro real del medidor. Se determinó que la variación presentada puede obedecer a los hábitos de consumo de los ocupantes y principalmente a la fuga encontrada en el agua stop del sanitario. Al verificar los datos técnicos, el equipo de medida registró el siguiente avance:

Servicio	Año	Mes	nActi	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio
ACUEDI	2026	Enero	1	374	360	14	8
ACUEDI	2025	Diciembre	1	360	345	15	7
ACUEDI	2025	Noviembre	1	345	340	5	8

Tras identificar el daño en el sanitario durante la visita técnica, le sugerimos realizar la reparación cuanto antes. Es fundamental tener en cuenta que, mientras la fuga persista, el medidor seguirá registrando ese desperdicio de agua, lo cual mantendrá alto el valor de su factura. Solucionar este inconveniente técnico le permitirá normalizar sus consumos y evitar cobros adicionales en los próximos meses.

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** durante el periodo de **noviembre y diciembre de 2025 y enero de 2026** es el adecuado y **NO será modificado**. Esta decisión se sustenta en que la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado por el equipo de medida, el cual constituye el medio legal de prueba del consumo; asimismo, se reitera que el mantenimiento de las redes internas y la corrección de fugas son responsabilidad exclusiva del usuario. En consecuencia, al confirmarse que la prestadora actuó en estricta observancia de la normativa vigente, se declara **NO PROCEDENTE** la reclamación presentada.

**Por último, 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 NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por la Señora **MONICA ALEJANDRA BLANDON AGUDELO** identificado con C.C. No. 1058912498 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 a la Señora **MONICA ALEJANDRA BLANDON AGUDELO** enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 24 BIS # 1 B- 41 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 **MONICA ALEJANDRA BLANDON AGUDELO** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 885525 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

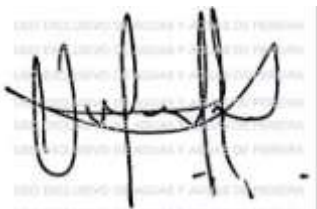
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 26 DE ENERO DE 2026

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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. 275900-52 de 26 DE ENERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275900-52</b>
Fecha Resolución	26 DE ENERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	BETZYS LEON
Matrícula No	740431
Dirección para Notificación	CL 38 D # 3 E- 15BYRON GAVIRIA

**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 íntegra, 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. 275900-52**

DE: 26 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275900 de 19 DE ENERO DE 2026

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

**CONSIDERANDO:**

Que en fecha 19 DE ENERO DE 2026 la señora BETZYS LEON identificado con C.C. No. 5309452, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275900 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 740431 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 38 D # 3 E- 15 CASA 21, Barrio BYRON GAVIRIA en el periodo facturado 2026-1.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 26 DE ENERO DE 2026 en la que participó la señora Betzis león 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° H25VA271377 el cual registra una lectura acumulada de 84 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor no registra consumo con llaves".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **740431**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
enero	79 m3	52 m3	27 m3	27 m3	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **ENERO DE 2026**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **27 m3, avanzó de (52 m3 a 79 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

de Pereira en el periodo de **ENERO DE 2026, ES CORRECTO** y no será objeto de modificación por parte de este departamento, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

### **FUNDAMENTOS LEGALES**

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

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

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

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

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

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por BETZYS LEON identificado con C.C. No. 5309452 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) BETZYS LEON enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 38 D # 3 E- 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: BETZYS LEON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 740431 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

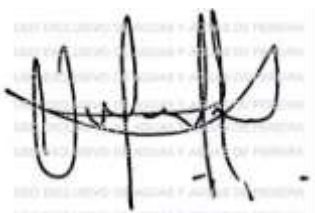
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 26 DE ENERO DE 2026

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275870-52 de 26 DE ENERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275870-52</b>
Fecha Resolución	26 DE ENERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	CLARA INES MARULANDA TRUJILLO
Matrícula No	893701
Dirección para Notificación	CR 15 # 6- 23 TORRE A APTO 402CAMBULOS

**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 íntegra, 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. 275870-52

DE: 26 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275870 de 19 DE ENERO DE 2026

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 19 DE ENERO DE 2026 la señora CLARA INES MARULANDA TRUJILLO identificado con C.C. No. 24942416, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275870 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 893701 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 15 # 6- 23 TORRE A APTO 402 , Barrio CAMBULOS en el periodo facturado 2026-1.

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

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

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
ENE/26	445 m <sup>3</sup>	438 m <sup>3</sup>	7 m <sup>3</sup>	42 m <sup>3</sup>	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, <b>7 m<sup>3</sup> + 35 m<sup>3</sup></b> <b>total: 42 m<sup>3</sup></b> (Art. 146-Ley 142/94)
DIC/25	438 m <sup>3</sup>	399 m <sup>3</sup>	39 m <sup>3</sup>	4 m <sup>3</sup>	Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación <b>35 m<sup>3</sup></b> .

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 26 DE ENERO DE 2026 en la que participó la señora Clara Ines Marulanda 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° C18LA368985 el cual registra una lectura acumulada de **496 m<sup>3</sup>**. **Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor 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.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula reclamante por la Empresa, respecto al período de **ENERO de 2026** son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en

el período de **Diciembre de 2025**, la diferencia de lectura fue de **39 m<sup>3</sup>**, de los que solo se cobraron por promedio **4 m<sup>3</sup>** dejando pendiente **35 m<sup>3</sup>**, así las cosas para el periodo de **Enero de 2026** la diferencia de lectura fue de **7 m<sup>3</sup>** más **35 m<sup>3</sup>** por consumo acumulado para un total de **42 m<sup>3</sup>**, se llega al predio solo no hay quien atienda la respectiva visita vigilante informa que vive una persona, por lo cual, no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994**.

Una vez identificado el incremento en el consumo se procedió por parte del Grupo de Facturación a revisar las instalaciones del predio, **se revisó medidor normal e instalaciones en baños, cocina, ducha, lavadero están en buen estado, ocup. 1 persona, la empleada viene cada 15 días hacer aseo general.**

***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 **ENERO de 2026**, SON CORRECTOS y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

## **FUNDAMENTOS LEGALES**

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

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

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

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

**Artículo 150 de la ley 142 de 1994,** Establece: “De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que

*no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.”*

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

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

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por CLARA INES MARULANDA TRUJILLO identificado con C.C. No. 24942416 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 CLARA INES MARULANDA TRUJILLO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 6- 23 TORRE A APTO 402 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: CLARA INES MARULANDA TRUJILLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 893701 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

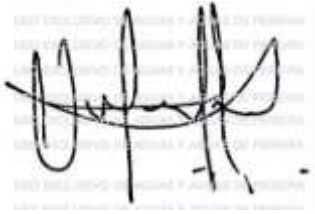
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 26 DE ENERO DE 2026

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: mlramos  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275932-52 de 26 DE ENERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275932-52</b>
Fecha Resolución	26 DE ENERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	GLORIA INES RENDON MARIN
Matrícula No	56457
Dirección para Notificación	CR 10 # 4- 16 BERLINBERLIN

**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 íntegra, 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. 5812836

**Resolución No. 275932-52**

DE: 26 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275932 de 20 DE ENERO DE 2026

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

**CONSIDERANDO:**

Que en fecha 20 DE ENERO DE 2026 la señora GLORIA INES RENDON MARIN identificado con C.C. No. 42073356, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275932 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 56457 Ciclo: 1 ubicada en: CR 10 # 4- 16 BERLIN , Barrio BERLIN en los periodos facturados de OCTUBRE, NOVIEMBRE , DICIEMBRE DE 2025 Y ENERO DE 2026.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 22 DE ENERO DE 2026 en la que participó el señor José Fernando Ortiz como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H24VA394965 el cual registra una lectura acumulada de 106 m3. Con observación: **"Predio deshabitado instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual se observa fuga en el acople"**

Efectivamente la existencia de la fuga imperceptible, afectó el consumo de los periodos de OCTUBRE, NOVIEMBRE , DICIEMBRE DE 2025 Y ENERO DE 2026, por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga imperceptible que se presenta al consumo promedio, el cual es de 0 m3 PREDIO DESOCUPADO.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de OCTUBRE, NOVIEMBRE , DICIEMBRE DE 2025 Y ENERO DE 2026 al consumo promedio histórico del predio.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-430103** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2026-1	408	0	13	0	-3638	3638
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	408	0	17	0	37739	-37739
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2025-11	408	0	13	0	-4763	4763
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	408	0	30	0	66098	-66098
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	408	0	27	0	77985	-77985
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	408	0	0	-1	-5	4
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2025-12	408	0	13	0	-3638	3638
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2025-10	408	0	13	0	-4763	4763
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	408	0	30	0	86650	-86650
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	408	0	17	0	37739	-37739
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	408	0	17	0	49040	-49040
	2025-12	408	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	408	0	27	0	59488	-59488
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2025-11	408	0	13	0	-3665	3665
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2025-12	408	0	13	0	-4769	4769
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-1	408	0	0	0	-4	3
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2025-10	408	0	13	0	-3665	3665
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	408	0	17	0	49040	-49040
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2026-1	408	0	13	0	-4769	4769
AJUSTE A LA DECENA	2026-1	408	0	0	-1	-2	2
AJUSTE A LA DECENA	2025-10	408	0	0	-1	0	-1

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por GLORIA INES RENDON MARIN identificado con C.C. No. 42073356 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) GLORIA INES RENDON MARIN enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 # 4- 16 BERLIN haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GLORIA INES RENDON MARIN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 56457 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de

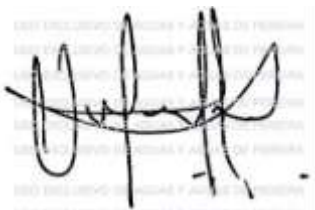
Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia,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

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

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

Dado en PEREIRA, el 26 DE ENERO DE 2026

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre

Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275943-52 de 26 DE ENERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275943-52</b>
Fecha Resolución	26 DE ENERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	GENOVEVA DEL SOCORRO ROJAS
Matrícula No	219907
Dirección para Notificación	CR 2 # 28- 62SAN JUAN

**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 íntegra, 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. 275943-52

DE: 26 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275943 de 20 DE ENERO DE 2026

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 20 DE ENERO DE 2026 la señora GENOVEVA DEL SOCORRO ROJAS identificado con C.C. No. 34042791, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275943 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 219907 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 2 # 28- 62 , Barrios SAN JUAN en el periodo facturado 2026-1.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 26 DE ENERO DE 2026 en la que participó el señor Jhon fredy rojas 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° P1515MMRSA78705AA el cual registra una lectura acumulada de **459 m<sup>3</sup>**. **Se visitó predio, se encuentra daño en el sanitario por el agua stop, se le recomendó a usuario arreglarlo.** Situación que confirma el incremento en el consumo registrado del periodo reclamado.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **ENERO de 2026**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y al daño porque **SE ENCUENTRA DAÑO EN EL SANITARIO POR EL AGUA STOP**, la cual es responsabilidad del usuario, en el Periodo de Diciembre presentó una diferencia de **25 m<sup>3</sup>**, avanzó de **415 m<sup>3</sup> a 440 m<sup>3</sup>**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y en el equipo de medida.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en el periodo de **ENERO de 2025**, **ES CORRECTO** y **NO** será modificado, porque la empresa

ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario, actuando de conformidad a la **Ley 142 de 1994**.

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por GENOVEVA DEL SOCORRO ROJAS identificado con C.C. No. 34042791 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 GENOVEVA DEL SOCORRO ROJAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 2 # 28- 62 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: GENOVEVA DEL SOCORRO ROJAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la

Matrícula No. 219907 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 26 DE ENERO DE 2026

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: mlramos  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275962-52 de 26 DE ENERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275962-52</b>
Fecha Resolución	26 DE ENERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	CESAR CASTAÑO
Matrícula No	964114
Dirección para Notificación	CR 29 # 30- 25 CS 36ROCIO ALTO

**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 íntegra, 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. 5815983

### Resolución No. 275962-52

DE: 26 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275962 de 21 DE ENERO DE 2026

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

#### CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE ENERO DE 2026 el señor CESAR CASTAÑO identificado con C.C. No. 10011556, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275962 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 964114 Ciclo: 5 ubicada en: CR 29 # 30- 25 CS 36 , Barrio ROCIO ALTO en el periodo facturado de Enero de 2026

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 24 DE ENERO DE 2026 en la que participó el señor Augusto Castaño como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H22VA044920 el cual registra una lectura acumulada de 268 m3. Con observación: **"Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor no registra consumo con llaves cerradas, hay fuga en manguera antes del medidor"**.

Efectivamente la existencia de la fuga imperceptible adelante del medidor, afectó el consumo del periodo de ENERO DE 2026 por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga imperceptible que se presentó

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de enero de 2026 al consumo promedio histórico del predio, el cual es de 7 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-44276** detallado así:

Concepto	Períod	Causal	Cons.	Cons.	Valor	Valor	Rebajad
----------	--------	--------	-------	-------	-------	-------	---------

	o		Liq.	Fact.	Liq.	Fact.	o
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	408	7	18	20218	51990	-31772
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	408	7	18	15423	39659	-24236
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-1	408	7	13	-7764	-14419	6655
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-1	408	7	13	-5922	-10999	5076

## 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 CESAR CASTAÑO identificado con C.C. No. 10011556 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) CESAR CASTAÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 29 # 30- 25 CS 36 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CESAR CASTAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 964114 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

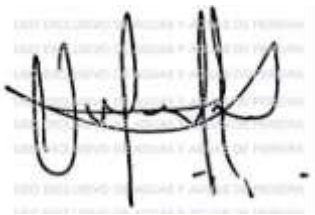
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 26 DE ENERO DE 2026

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275955-52 de 26 DE ENERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275955-52</b>
Fecha Resolución	26 DE ENERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	UBER PATIÑO ARENAS
Matrícula No	529453
Dirección para Notificación	CL 23 # 22- 14 MZ 5 LT 63COTEROS

**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 íntegra, 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. 275955-52

DE: 26 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275955 de 21 DE ENERO DE 2026

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE ENERO DE 2026 el señor UBER PATIÑO ARENAS identificado con C.C. No. 10137661, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275955 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 529453 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 23 # 22- 14 MZ 5 LT 63 ESPITIA, Barrio COTEROS en el periodo facturado 2026-1.

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

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **23 de Enero de 2026**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON FERNANDO RENDÓN **“Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, no registra consumo con llaves cerradas. Equipo de medida 1015MMCAF006674AA lectura actual 1971 m3”**. Se determina que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio, se desvirtúa error del lector, en el predio no se presentan fugas que estén afectando su consumo.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de Enero de 2026, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: “La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.” En el periodo de Enero el medidor avanzó de 1966 m3 a 1989 m3 arrojando una diferencia de 23 m3 los cuales se facturaron en su totalidad.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **529453** por la Empresa, respecto al período de **Enero de 2026, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

### FUNDAMENTOS LEGALES

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

principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por UBER PATIÑO ARENAS identificado con C.C. No. 10137661 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) UBER PATIÑO ARENAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 23 # 22- 14 MZ 5 LT 63 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: UBER PATIÑO ARENAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 529453 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

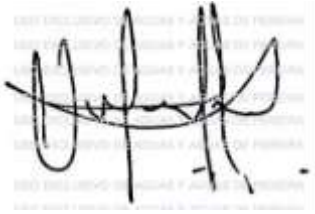
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 26 DE ENERO DE 2026

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Alonso Cano Pérez', is written over a background of faint, repeating text that is mostly illegible.

**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: fncardona  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275967-52 de 26 DE ENERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>275967-52</b>
Fecha Resolución	26 DE ENERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	HENRY LOPEZ
Matrícula No	162131
Dirección para Notificación	CL 12 # 12- 38SAN JOSE

**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 íntegra, 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. 5815985

### Resolución No. 275967-52

DE: 26 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275967 de 21 DE ENERO DE 2026

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

#### CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE ENERO DE 2026 el señor HENRY LOPEZ identificado con C.C. No. 10084759, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 275967 consistente en: **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO** de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 162131 Ciclo: 1 ubicada en:CL 12 # 12- 38 , Barrio SAN JOSE en los periodos facturados de Diciembre de 2025 y Enero de 2026

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 24 DE ENERO DE 2026 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA103886AA el cual registra una lectura acumulada de 774 m3. Con observación: **"predio desocupado instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual llave de paso cerrada, posiblemente tiene mala lectura anterior"**

Al revisar el histórico de lecturas en el sistema de información comercial, encontramos que se presentó **inconsistencia en la lectura reportada para el periodo de DICIEMBRE DE 2026**, lo que originó que se cobrara un consumo superior para este periodo, se reportó una lectura actual de 778 m3, frente a la anterior de 764 arrojava una diferencia de 14 m3, y de acuerdo a la visita practicada el registra 774 m3.

Por lo tanto, consideramos procedente modificar los consumo facturado en los periodoS de diciembre de 2025 y Enero de 2026, el cual fue de 14 y 11 m3 al consumo correcto el cual fue de 5 m3 respectivamente, para dar así cumplimiento al inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *“La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”.*

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-121197** detallado así:

Concepto	Períod	Causal	Cons.	Cons.	Valor	Valor	Rebajad
----------	--------	--------	-------	-------	-------	-------	---------

	o		Liq.	Fact.	Liq.	Fact.	o
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1 2	400	5	14	11016	30846	-19829
AJUSTE A LA DECENA	2026-1	400	0	0	-1	-5	4
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-1 2	400	5	14	6467	18106	-11640
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1 2	400	0	0	0	-1	1
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-1 2	400	5	14	8477	23736	-15259
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-1	400	5	11	6467	14226	-7760
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-1	400	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	400	5	11	11016	24236	-13220
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	400	5	11	14442	31772	-17330
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-1	400	5	11	8477	18650	-10173
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1 2	400	5	14	14442	40437	-25995

## 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 HENRY LOPEZ identificado con C.C. No. 10084759 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) HENRY LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 12 # 12- 38 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: HENRY LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 162131 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

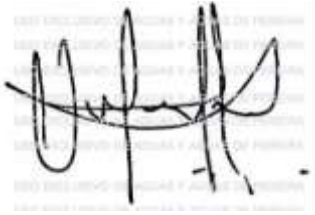
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 26 DE ENERO DE 2026

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: graguirre

Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 275982-52 de 26 DE ENERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NATALIA 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:

<b>Resolución No</b>	<b>275982-52</b>
Fecha Resolución	26 DE ENERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	NATALIA GIRALDO
Matrícula No	29785
Dirección para Notificación	CL 9 # 7- 36VILLAVICENCIO

**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 íntegra, 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. 5818245

## Resolución No. 275982-52

DE: 26 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 275982 de 22 DE ENERO DE 2026

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 22 DE ENERO DE 2026 la señora NATALIA GIRALDO identificado con C.C. No. 1088264669, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 275982 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 29785 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 9 # 7- 36 , Barrio VILLAVICENCIO en el periodo facturado de Enero de 2026.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 24 DE ENERO DE 2026 en la que participó el señor Fabio Giraldo como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA67289AA el cual registra una lectura acumulada de 2875 m3. Con observacion: **"Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente viven cuatro personas, fue reparada una fuga externa que había en el sanatorio**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de ENERO DE 2026 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y a la fuga visible que se detectó, la cual es responsabilidad exclusiva del usuario, el medidor presentó una diferencia de 51 m3, avanzó de 2801 a 2852 m3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de ENERO DE 2026 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas perceptibles o visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

### FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por NATALIA GIRALDO identificado con C.C. No. 1088264669 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) NATALIA GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 9 # 7- 36 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: NATALIA GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 29785 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

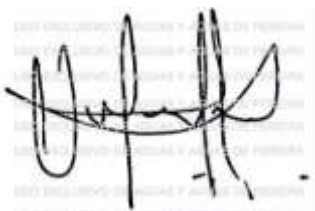
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 26 DE ENERO DE 2026

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Victor Alonso Cano Pérez', is written over a faint, repeating background pattern of the company name 'AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276074-52 de 26 DE ENERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>276074-52</b>
Fecha Resolución	26 DE ENERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	RIGOBERTO CALEÑO GARCIA
Matrícula No	660811
Dirección para Notificación	MZ 15 CS 10VILLA SANTANA INTERMEDIO

**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 íntegra, 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. 276074-52

DE: 26 DE ENERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276074 de 26 DE ENERO DE 2026

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE ENERO DE 2026 el señor RIGOBERTO CALEÑO GARCIA identificado con C.C. No. 10132871, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276074 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 660811 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 15 CS 10 , Barrio VILLA SANTANA INTERMEDIO en los periodos facturados 2026-1,2025-12.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **660811**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2025-2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Enero</b>	1545 m3	1558 m3	0 m3	20 m3	consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Diciembre</b>	1558 m3	1510 m3	48 m3	48 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Al revisar el histórico de lecturas en el sistema de información comercial, encontramos que se presentó **inconsistencia en la lectura reportada para el periodo de diciembre de 2025**, lo que originó que se cobrara un consumo superior para este periodo, se reportó una lectura actual de 1558 m3, frente a la anterior de 1510 arrojava una diferencia de 48 m3, pero pero el reporte de lectura se evidencia que la diferencia real era 1528 m3.

Por lo tanto, consideramos procedente modificar el consumo facturado en el periodo de diciembre de 2025 a 18 m3 y enero de 2026 a 17 m3 ya que el medidor avanzo (1510 m3 a 1545 m3) registrando 35 m3 y se debe dividir entre los dos periodos, por ende, se reliquida al consumo por diferencia de lectura por error de lectura, a la lectura real del inmueble que corresponde, para dar así cumplimiento al inciso primero del artículo 146

de la Ley 142 de 1994 establece: *“La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”.*

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

**Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 RIGOBERTO CALEÑO GARCIA identificado con C.C. No. 10132871 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) RIGOBERTO CALEÑO GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 15 CS 10 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: RIGOBERTO CALEÑO GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 660811 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

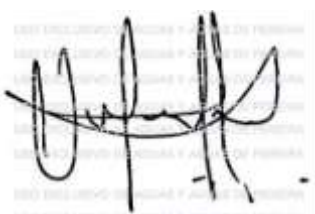
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 26 DE ENERO DE 2026

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales

Revisó: learagon

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