

**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. 12734-52 de 13 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE HUMBERTO GALVIS HENAO** 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>12734-52</b>
Fecha Resolución	13 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	24 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSE HUMBERTO GALVIS HENAO
Matrícula No	19623746
Dirección para Notificación	CALLE 50 # 13 03 TORRE 2 APTO 1001MARAYA

**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 9 DE FEBRERO DE 2026, el señor JOSE HUMBERTO GALVIS HENAO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2026-1,2025-12,2025-10,2025-11, 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 10 DE FEBRERO DE 2026, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor J18FA818931C que pertenece al predio con matrícula No 19623746, tenía una lectura acumulada de 48 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) 2026-1,2025-12,2025-10,2025-11 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. **19623746**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025-2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Enero</b>	48 m3	48 m3	0 m3	11 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Diciembre</b>	48 m3	48 m3	0 m3	10 m3	Cobro por diferencia. (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Noviembre</b>	48 m3	48 m3	0 m3	9 m3	Cobro por diferencia. (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Octubre</b>	48 m3	48 m3	0 m3	8 m3	Cobro por diferencia. (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. J18FA818931C, el cual registra una lectura acumulada de 48 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **octubre, noviembre, diciembre de 2025 y 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 **8 m3, 9 m3, 10 m3 y 11 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **octubre, noviembre, diciembre de 2025 y enero de 2026**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** a la diferencia real de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula

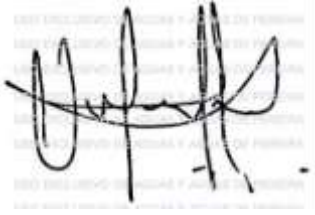
No. **19623746**, por la Empresa, respecto al período de **octubre, noviembre, diciembre de 2025 y enero de 2026, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de este Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

*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 **-327935** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 19623746.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2501	2026-1	414	0	11	0	31772	-31772
67	2025-11	414	0	0	0	-1	1
2501	2025-11	414	0	9	0	25963	-25963
1595	2026-1	414	0	11	0	16795	-16795
1590	2026-1	414	0	11	0	22018	-22018
2501	2025-10	414	0	8	0	23078	-23078
1590	2025-11	414	0	9	0	17992	-17992
2501	2025-12	414	0	10	0	28883	-28883
1595	2025-11	414	0	9	0	13846	-13846
1590	2025-10	414	0	8	0	15993	-15993
2500	2025-11	414	0	9	0	19980	-19980
1595	2025-12	414	0	10	0	15269	-15269
1595	2025-10	414	0	8	0	12308	-12308
2108	2025-11	414	0	0	0	-4	4
1590	2025-12	414	0	10	0	20016	-20016
2500	2025-10	414	0	8	0	17760	-17760
2500	2025-12	414	0	10	0	22033	-22033
2500	2026-1	414	0	11	0	24236	-24236

Atentamente,

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

**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. 12746-52 de 13 DE FEBRERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12746-52</b>
Fecha Resolución	13 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	24 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA VICTORIA YAMADA VALENCIA
Matrícula No	1225705
Dirección para Notificación	MZ 19 CS 21SAMARIA 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 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. 5857351

### RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 10 DE FEBRERO DE 2026, la Señora **MARIA VICTORIA YAMADA VALENCIA**, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos de **octubre, noviembre, diciembre de 2025 y enero de 2026**, 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 11 DE FEBRERO DE 2026, durante la inspección se detectó que el **medidor P1215MMCCA25712AA** que pertenece al predio con matrícula **No.1225705**, tenía una lectura acumulada de **1407 m<sup>3</sup>**.

En virtud de lo anterior, se procederá a la reliquidación de los últimos cinco (5) periodos facturados, ajustando el consumo a **0 m<sup>3</sup>** debido a la condición de predio desocupado. Es importante precisar que el periodo de **febrero de 2026 no será objeto de reliquidación**, toda vez que la Empresa ya efectuó el cobro de dicho mes con un registro de **0 m<sup>3</sup>**.

En consecuencia, se ordena mantener vigentes únicamente los conceptos de cargos fijos, los cuales se facturan independientemente del nivel de uso, así como los valores asociados a otros cobros que presente la matrícula en el sistema comercial.

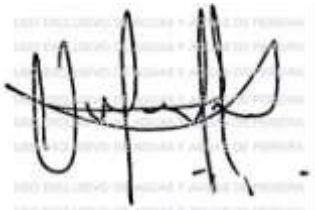
Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **\$ -87.922** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula **No.1225705**.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2501	2026-1	414	0	7	0	20218	-20218
2108	2025-11	414	0	0	0	-3	3
1095	2025-12	414	0	7	0	-5922	5922
2500	2025-12	414	0	7	0	15423	-15423
2500	2026-1	414	0	7	0	15423	-15423
67	2026-1	414	0	0	0	-4	4
1090	2025-12	414	0	7	0	-7764	7764
2108	2025-10	414	0	0	0	-3	3
2501	2025-10	414	0	7	0	20193	-20193
2500	2025-11	414	0	7	0	15540	-15540
2501	2025-12	414	0	7	0	20218	-20218
1095	2025-10	414	0	7	0	-5967	5967
1090	2025-11	414	0	7	0	-7754	7754
67	2025-12	414	0	0	0	-2	2
1095	2026-1	414	0	7	0	-5922	5922

2500	2025-10	414	0	7	0	15540	-15540
1090	2025-10	414	0	7	0	-7754	7754
1095	2025-11	414	0	7	0	-5967	5967
2501	2025-11	414	0	7	0	20193	-20193
1090	2026-1	414	0	7	0	-7764	7764

***Por último, se le sugiere respetuosamente al usuario cerrar llaves de paso si el predio se encuentra desocupado 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.***

Atentamente,



**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. 12246-52 de 16 DE FEBRERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12246-52</b>
Fecha Resolución	16 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	24 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	1218239
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424PLAZA DE BOLIVAR

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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, 16 DE FEBRERO DE 2026

Señor (a):

**ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO**

**CARRERA 9 NO. 18B-15 A.P, 424 - sector PLAZA DE BOLIVAR**

**Teléfono:** 3108226611

PEREIRA

**Radicación:** No. 12246 Radicado el 6 DE FEBRERO DE 2026

**Matrícula:** 1218239

**Motivo de la Petición:** PETICION INCOMPLETA

**FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION:** RADICÓ PETICIÓN ENUNCIANDO OFICIO 02126MAK1666P PERO NO LO ADJUNTÓ AL MOMENTO DE LA RADICACIÓN, Y NO ACREDITA LA DEBIDA LEGITIMACION.

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

En atención a su reclamo radicado el día 6 de febrero de 2026, ingresado en el Sistema de Información Comercial bajo el No. 12246, correspondiente a la matrícula No. 1218239, del predio ubicado en la Carrera 10 No. 20-11 A, área común, Edificio La Perla del Otún – Portería, se evidenció que no fueron anexados documentos junto con la petición.

En particular, no se aportó documentación que acredite su calidad como Administrador del Edificio, o como persona autorizada por el representante legal, es decir, no esta debidamente legitimado para actuar frente al suscriptor de la matrícula 1218239, la cual es una propiedad horizontal, del sistema general o totalizador.

Por lo anterior, la Empresa requiere que allegue:

- 1) Certificado de la Alcaldía Municipal del representante legal de la P.H. actualizado con fecha de expedición máximo 30 días.
- 2) Autorización del representante Legal de la P.H., indicando los períodos o facturas por las cuales le concede el poder o autorización para actuar frente al prestador.
- 3) Adjuntar las pretensiones por las cuales ejerce el derecho de petición, de manera clara. porque no fueron adjuntadas al radicado web.

De conformidad con los principios de economía y celeridad consagrados en el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011, y lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, se le solicita completar la petición dentro de un término de DIEZ (10) DÍAS contados a partir del recibo de la presente comunicación.

Una vez se complete la información requerida, la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo con un nuevo número, a partir del cual iniciará el conteo de los términos legales.

En caso de no recibirse respuesta dentro del término indicado, se procederá al archivo del expediente.

Finalmente, se le reitera que para que sus actuaciones tengan plena validez ante la Empresa,

deberá acreditar debidamente su legitimación y las pretensiones, requisitos para presentar reclamaciones o peticiones.

## FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en la norma especial y preferente en la regulación de los servicios públicos:

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

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

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

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

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

Corte Constitucional en la Sentencia C-1178 de 2001.

(...)

“Como es sabido el contrato de mandato es uno entre los diversos negocios jurídicos de gestión y consiste, de conformidad con los artículos 2142 del Código Civil y 1262 del Código de Comercio, en que el mandatario se encarga de adelantar negocios jurídicos o actos de comercio, por cuenta del mandante, con representación o sin ella. En tanto el apoderamiento es un acto unilateral, que puede ser aceptado o no, en virtud del cual una persona autoriza a otra para actuar a su nombre y representación.

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

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:

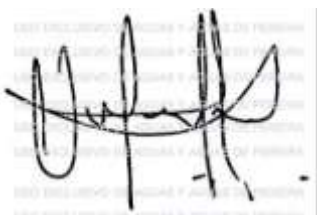
**Declarar incompleta la solicitud** presentada por el (la) señor (a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con C.C. No 16214686 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO enviando citación a Dirección de Notificación: CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424 - PLAZA DE BOLIVAR 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, y por tratarse de asuntos diferentes a los establecidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Dado en PEREIRA, el 16 DE FEBRERO 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 from a document. The signature is fluid and cursive.

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. 12268-52 de 13 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANDREA GOMEZ** 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>12268-52</b>
Fecha Resolución	13 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	24 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANDREA GOMEZ
Matrícula No	215954
Dirección para Notificación	andrea-2118@outlook.comSAN 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

Visita No. 5862774

PEREIRA, 13 DE FEBRERO DE 2026

Señora:

**ANDREA GOMEZ**

**andrea-2118@outlook.com - SAN JUAN**

**Teléfono:** 3209120383

PEREIRA

**Radicación:** No. 12268 Radicado el 12 DE FEBRERO DE 2026

**Matrícula:** 215954

**Motivo de la Petición:** SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: ME COMUNIQUE POR WHATSAPP PARA SOLICITAR EL CAMBIO DE LA LLAVE DEL CONTADOR PORQUE NO CIERRA Y AUN NO ME LA HAN CAMBIADO A LA DIRECCION CRA 1 BIS # 28-30 B/ SAN JUAN, PERO CADA QUE ME COMUNICO POR EL WHATSAPP ME DICEN QUE YA VINIERON A HACER EL CAMBIO, PERO AQUI NO HAN VENIDO HACER NINGUN CAMBIO, POR LO TANTO NO ME PUEDEN HACER NINGUN COBRO EN LA FACTURA HASTA QUE NO REALICEN EL CAMBIO, ME ENVIARON UN RADICADO 5839837 Y ME ENVIAN UNA FOTO DONDE DICEN QUE HICIERON EL CAMBIO EL 7 DE FEBRERO Y AQUI NO HAN HECHO NINGUN CAMBIO TENGO LA MISMA LLAVE VIEJA, APARTE DE ESO NO HE FIRMADO NINGUN PAPEL DONDE DIGA QUE HICIERON CAMBIO, A MI CASA NO HA LLEGADO NINGUN AGENTE DE AGUAS Y AGUAS, QUEDO ATENTA MUCHAS GRACIAS

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

En atención a la petición radicada el 12 DE FEBRERO DE 2026 mediante solicitud referente a la matrícula **Nro.215954**, la Subgerencia Comercial Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas le informa que, después de corroborar en nuestro Sistema de Información Comercial y la información registrada del predio en mención, se evidencia la tirilla de la instalación de la llave de paso solicitada, que informó, así:



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

**(10315) INSTALACION DE ACCESORIOS**

Radicado : 5839837  
Fecha Visita : 07/02/2026 13:27:00  
Nombre : ANDREA GOMEZ ARANGO  
Direccion : CR 1 B # 28- 30 APTO 1  
Barrio : SAN JUAN  
Predio : 215954

**INSTALACION DE ACCESORIOS**

**DATOS DE INSTALACION - RECURSOS**

Cantidad : (RECC\_CANTIDAD)

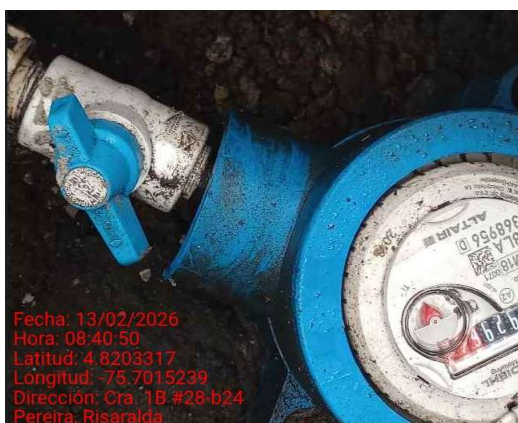
Observaciones : Ya se encuentra cambiada

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 17 90015128717

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

Situación que confirma no realizaron el cambio, pues ya estaba cambiada la llave de paso.

De igual forma, se realiza visita técnica al predio el día 12 de Enero de 2026, para corroborar lo escrito, de lo cual, el equipo técnico informa: **SE OBSERVA EN TERRENO, QUE EL PREDIO TIENE INSTALADO ESTÁ LLAVE DE PASO ATRÁS DEL MEDIDOR.Y ESTÁ FUNCIONANDO BIEN, SE ANEXAN FOTOS.**



Así las cosas, con lo evidenciado en la visita técnica se corrobora que la llave relacionada funciona correctamente.

La empresa Aguas y Aguas de Pereira agradece su preocupación y la protección de nuestro recurso hídrico, nuestra empresa busca cada día dar la mejor atención con eficiencia y eficacia a cada uno de nuestros usuarios.

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:

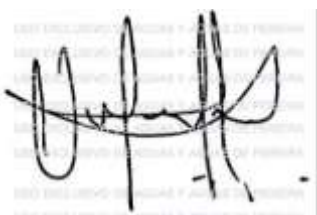
Dar por atendida la solicitud presentada por la señora ANDREA GOMEZ, identificado con C.C. No 1088288052 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal la señora ANDREA GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación: andrea-2118@outlook.com - SAN JUAN 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 13 DE FEBRERO 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. 23329-52 de 13 DE FEBRERO DE 2026.

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

<b>Recurso No</b>	<b>23329-52</b>
Fecha Resolución Recurso	13 DE FEBRERO DE 2026
RECLAMO	275630 de 15 DE ENERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO ACCEDE</b>
Fecha del Aviso	24 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	19609348
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424 VILLA VERDE

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

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

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

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

Generó: FMARIN

## Resolución No. 23329-52

DE: 13 DE FEBRERO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23329 DE 27 DE ENERO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 275630 DE 29 DE DICIEMBRE DE 2025

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

### CONSIDERANDO:

Que el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 en calidad de Mandatario del **CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE** interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 275630-52 de 15 DE ENERO DE 2026, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 19609348 Ciclo 9, ubicada en la dirección CL 37 B # 36 - 05 AREA COMUN - TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO., Barrio VILLA VERDE en los periodos facturados 2025-12, 2025-11.

Que el recurrente presentado por escrito 00926MAC1670R, radicado en la Empresa con el número 23329 del 27/01/2026, argumenta que la Empresa evade la situación y no afronta ni le resuelve de fondo, afirmaciones presuntamente temerarias, porque la Empresa en reiteradas oportunidades le ha demostrado que la MATRÍCULA 19609348, asignada a la única acometida que abastece al Conjunto Residencial Cerrado Torres de Villa Verde P.H., y cuenta con 199 cuentas hijas, de las unidades independientes de la edificación, la cual tiene una extensa red local que recorre toda la P.H. atraviesa más de 650 mt lineales dentro de la P.H. para abastecer el conjunto residencial, tanques de reserva, red contra incendios, hidrante y las redes que hacen parte del A.C, y ya en anteriores decisiones administrativas la Empresa le ha ratificado la imposibilidad técnica de medición individual de las extensas zonas comunes o área común, y no se ajusta a Derecho su pretensión de considera el Macromedidor número 15BE103544, como un medidor de control, porque cumple función de totalizador, y con el análisis técnico se le ha demostrado, y se le ha entregado en las decisiones resolución del reclamo **Resolución 262886-52 del día 9 de Mayo de 2024, Recurso 21954-52 del día 20 de Mayo de 2024, Resolución 265023 del 3 de septiembre de 2024, Recurso 22178 del 10 de octubre de 2024, resolución 272040-52 del 11/07/2025 y recurso 22879 del 14/08/2025, Resolución 273509-52 del 22/09/2025, resolución 274795-52 de 1 de diciembre de 2025 y recurso 23249-52 del 22/12/2025** y ha quedado desvirtuada su pretensión de determinar el consumo de las zonas comunes o áreas comunes con medición individual de 1/2", por lo cual, se declaran sus pretensiones no procedentes, y no se accedió a facturar el consumo del área común, con micromedición, siendo falsa su afirmación de que la Empresa evade la problemática, porque se ha dado respuesta de CLARA, DE FONDO, PRECISA Y CONGRUENTE a la reclamación **275630**, declarando NO PROCEDENTE sus pretensiones ilegales e imposibles porque el consumo está siendo debidamente registrado en el Totalizador, y así se da cumplimiento al artículo 146 de la ley 142 de 1994, por medio del equipo de medida que cumple función de totalizador, se determina el precio del consumo del área común, pero el señor Antonio José conoedor del informe técnico y de la imposibilidad de medir las zonas comunes, las cuales la integran las redes locales que recorren toda la P.H. insiste en su reclamación y considera que la NEGACION de sus pretensiones dan lugar a S.A.P. buscando que los funcionarios de la Empresa y de la SSPD, incurran en FRUADE PROCESAL.

Nos permitimos adjuntar la pretensión del recurso 23329, del escrito 00926MAC1670R y

mandato sin actualizar con fecha de Abril de 2024, como si fuera un poder general sin determinar los periodos a reclamar o las facturas, y sin demostrar que a la fecha, la persona que le concedió el mandato es la actual representante legal del Conjunto Residencial Torres de Villa Verde, y esta prueba le corresponde al reclamante demostrar y aportar la debida legitimación para presentar los recursos de reposición, no al prestador ni a la SSPD, subsanar su omisión.

00926MAC1670R

27-01-2026

Señores:

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA ESP**

E. S. D.

**RECURSO DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN EN SUBSIDIO CONTRA**

**RESOLUCIÓN No. 275630-52 DEL 15-01-2026**

**CONJUNTO CERRADO TORRES DE VILLA VERDE - PROPIEDAD HORIZONTAL**

**MATRÍCULA No. 19609348**

Por mandato del suscriptor y/o usuario debidamente acreditado, presenté **“RECLAMO CONTRA FACTURACIÓN POR “CÁLCULO DEL CONSUMO” (SIN MEDICIÓN)”** solicitando principalmente: “1. Instalar medición individual para determinar el consumo de agua en áreas comunes por diferencia de sus lecturas y declarar pérdida del derecho al precio del consumo por no medición y devolver la totalidad del consumo cobrado y pagado con el “sistema multiusuarios” (sin medición)”.

**PETICIÓN**

Solicito REVOCAR la decisión que se recurre para acceder integralmente a las pretensiones, o cuando menos resolver de fondo el problema planteado que es el cálculo del consumo sin la debida justificación o tarifa legal, cual es el ESTUDIO TÉCNICO de la micromedición en áreas comunes que resulte en la limitación financiera de la copropiedad para asumir el costo de su instalación.

Lo anterior sin perjuicio del reconocimiento del efecto del silencio positivo configurado.

Copia borrosa de un mandato, que no contempla los periodos o facturas a reclamar y tiene más de 6 meses de firmado, por una persona que no está debidamente legitimada para impugnar la decisión administrativa 275630-52, porque dentro del expediente no acreditó la calidad con documento actualizado.

**AUTORIZACIÓN**  
**CONTRATO DE MANDATO No. 1669M**

BRENDA YOHANA CABRERA ORTEGA con C.C. No. 1.088.240.004 residente en Pereira, actuando como representante legal de CONJUNTO CERRADO TORRES DE VILLA VERDE – PROPIEDAD HORIZONTAL con NIT. 901.010.481-0, suscriptor y/o usuario de los servicios públicos domiciliarios de ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO según la matrícula 19609348 de EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA ESP – AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA, AUTORIZA DE MANERA AMPLIA Y SUFICIENTE al señor ANTONIO JOSÉ LÓPEZ PATIÑO con C.C. No. 16.214.686, y domicilio en Pereira Risaralda, para en calidad de mandatario realizar ante esta Empresa y la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, todos los trámites y acciones que sean necesarios para iniciar o continuar si se ha iniciado, llevando hasta su finalización, el (los) proceso (s) administrativo (s) de reclamación y/o sancionatorio(s), con motivo de FACTURACIÓN, MEDICIÓN, DESVIACIONES, RECUPERACIÓN y/o ACUMULACIÓN de CONSUMOS y COBROS NO AUTORIZADOS, presentando peticiones, quejas y recursos relacionados con la prestación del servicio y/o ejecución del (los) contrato(s) correspondiente(s), o con el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que la prestadora esté sometida.

El mandatario queda facultado para ejercer el derecho de petición, reclamar en forma sucesiva o periódica contra la facturación, interponer los recursos, desistir, conciliar, transigir la litis y recibir, y en todo caso para ejercer las demás facultades inherentes en los términos del presente autorización por mandato; y con su gestión manifiesta su aceptación de la misma, el cual expira o será revocado como está previsto en la Ley.

Ciudad: Pereira Risaralda.

Fecha: 03 de abril de 2024.



EL MANDANTE.

C.C. No. 1.088.240.004

Este Departamento, al respecto se permite precisar lo siguiente:

### **HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN**

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

*Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 9 DE ENERO DE 2025 en la que participó el señor Jorge Iván Quintero como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO, como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 15BE103544 el cual registra una lectura acumulada de **178711 m3**. “Totalizador mide para las áreas comunes y 199 predios, instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual, áreas comunes con piscina, tanque de reserva y cinco*

baños”.

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

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

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



El consumo facturado al área común de Torres de Villa Verde P.H. en el periodo de **NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2025, ES CORRECTO**, se dio aplicación al artículo 146 de la Ley 146 de 1994.

Aunado a todo lo anterior, este Departamento concluye que **NO ES PROCEDENTE el reclamo instaurado por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO**, porque la forma de determinar el consumo del área común con base en el registro del totalizador es correcto y los puntos 1, 2 y 3 referentes a la legalidad de la medición y la claridad del consumo facturado quedan desvirtuados, porque la Empresa realiza el cobro del consumo a este predio cumpliendo la normatividad vigente establecida en el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 y el contrato de condiciones uniformes, y la SSPD se ha pronunciado sobre la forma de determinar el consumo de los clientes del sistema general y totalizador, y ha determinado que la forma de hacerlo en la Empresa es

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

Por lo expuesto, este Departamento, **NO ACCEDE a las pretensiones del escrito 20625MAC1670P,** y se atiende de manera clara concisa, congruente y de fondo, y se confirma la imposibilidad técnica de determinar el consumo del área común de la propiedad horizontal con un micromedidor de 1/2 porque técnicamente no es posible y ya se le ha informado en más de 3 decisiones administrativas.

Mientras se encuentre en trámite de reclamación, la Empresa no generará ordenes de corte, pero se podrá realizar cobro pre-judicial, sino realiza pagos o abonos de la parte no reclamada.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la **matrícula No. 19609648** respecto al período **NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2025**, es **CORRECTO**, ya que la empresa facturó el excedente que resulta entre el consumo del totalizador menos el consumo de las cuentas hijas, es decir, la Empresa ha aplicado el sistema de descontar y repartir, y teniendo en cuenta que el consumo de la propiedad horizontal, está debidamente registrada en el macromedidor, el cual cumple función de totalizador, y no es de control, como afirma el señor Antonio José, porque las áreas comunes son extensas y tiene puntos hidráulicos sin medición y su uso se garantiza con el registro del totalizador, pero el reclamante, de manera mal intencionada, afirma que se liquida un consumo sin medición y sin darle la razón de cobrarlo con un micromedidor, el cual se convierte en una persona que presenta escritos irrespetuosos, al ser la sexta vez, de pedir lo mismo, aunque el prestador le haya demostrado que el método de facturación aplicado al suscriptor de la matrícula 19609348 **CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA DE VERDE P.H.** es legal y correcto, al existir imposibilidad técnica de determinar el consumo de una red local de más de 650 mt lineales y puntos hidráulicos, ratificada con inspecciones técnicas y revisiones realizadas, de manera reiterada, sin embargo, nuevamente radica escritos afirmando los mismos argumentos, ya ampliamente analizados por este Departamento, salvo el análisis del consumo respectivo.

Sobre los temas que son objeto de la presente reclamación como es el sistema general o totalizador, que hace parte de las áreas comunes, le informamos que la Empresa ya se pronunció en los siguientes actos administrativos, los cuales fueron debidamente citados y notificados en los términos de los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, otorgándole los recursos de que trata el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 según el caso y garantizando el derecho Constitucional al debido proceso y el derecho de defensa y contradicción:

**Reclamo 262886-52 del día 9 de Mayo de 2024.**  
**Recurso 21954-52 del día 20 de Mayo de 2024.**  
**Reclamo 265023 del 3 de septiembre de 2024.**  
**Recurso 22178 del 10 de octubre de 2024.**  
**Resolución 272040 del 11 de julio de 2025.**  
**Recurso 22879 del 14 de Agosto de 2025.**  
**Reclamo 272645 del 13 de agosto de 2025.**  
**Reclamo 273509-52 del 22 de septiembre de 2025.**  
**Reclamo 274795 de 28 de noviembre de 2025**  
**Recurso 23249-52 del 22 de diciembre de 2025**

De manera reiterativa, presenta escrito con la reclamación 275630 y posteriormente el escrito

del recurso de reposición 23329, con el fin de buscar el error del funcionario del prestador y de la SSPD, siendo temerario en sus afirmaciones, al argumentar que la respuesta de reclamo 275630, por medio de la Resolución 275630-52 fue evasiva, porque no se le accedió a sus pretensiones, aunque se le ha demostrado con el informe técnico que el CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE P.H. posee una sola acometida de acueducto para abastecer el inmueble, y en el interior cuenta con 199 unidades independientes, cada uno con medidor individual, más la red local que recorre el conjunto residencial extensión superior a 650 mt lineales, y distribuye el agua potable para las torres de apartamentos y las redes del A.C.

En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula **No. 19609348** de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matrícula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE P.H. el cual cuenta con 199 matrículas hijas, es decir, presenta una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; de este modo la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P, **no entrega** el servicio de acueducto por medio de una acometida individual a cada uno de los predios sino que los inmuebles están organizados internamente mediante el uso de una red propia de acueducto (interna), de la cual se sirven en común y proindiviso para el suministro en cada una de las unidades privadas, es decir tales redes no son de una persona diferente de la que trata la Ley 675 de 2001, es decir de la P.H.

Se ratifica la imposibilidad técnica, sin embargo el señor Antonio José, en su asesoría jurídica y técnica que brinda a este suscriptor, sin ser abogado ni haber demostrado ser ingeniero, de manera mal intencionada, presenta escritos reiterativos, buscando que un error u omisión de los funcionarios de la Empresa o de la SSPD, lo cual daría lugar al FRAUDE PROCESAL, y aunque este Departamento, ya lo ha advertido, el señor López Patiño, continua presentado escritos reiterativos, de los mandantes que han depositado su confianza legítima en él, desconociendo que sus pretensiones son presuntamente ilícitas, y faltas de fundamentos legales, porque ya la Empresa le ha demostrado que el **SISTEMA DE FACTURACIÓN APLICADO A LOS CLIENTES DEL SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR, ES LEGAL, a los cuales se les aplica la Ley vigente y el Contrato de Condiciones Uniformes**, y al suscriptor de la matrícula **19609348**, ya se le analizó y se le informó que existe imposibilidad técnica para medición individual de las redes de las zonas o áreas comunes con un micromedidor, por lo cual, no se accede a las reclamaciones donde lo requiere (N° reclamo 275630), por lo cual, no da lugar a devolución de dineros, ni suspensión de la facturación, porque está debidamente medido el consumo entregado al suscriptor, por medio del totalizador N° 15BE103544, instalado el 21/09/2016.

Este Departamento, no evadió las respuestas como afirma de manera mal intencionada el señor Antonio José, se le declararon no procedente, porque se le demostró que existe imposibilidad técnica para medición individual con un micromedidor para las áreas comunes, desde los reclamos anteriores y no es posible sus pretensiones con números 1 y 2. Por lo cual, no se ajusta a Derecho, pretender que la Empresa al declarar no procedente sus pretensiones, se incurra en un S.A.P.

Se reitera la información brindada en el reclamo 275630 en relación con los puntos reiterativos, (1 y 2)

El señor López, es conocedor de la imposibilidad técnica de las propiedades horizontales y que las matrículas de las áreas comunes son solicitadas por el constructor y la Empresa las crea o activa para poder garantizar la medición de toda la P.H. y así determinar el precio de consumo de las áreas comunes de un edificio, centro comercial, conjunto residencial, o mall de comidas, pero insiste en conseguir clientes y brindar la asesoría jurídica, ofreciendo la idea de que el totalizador puede ser considerado de control y así no pagar el excedente que mensualmente puede resultar de la resta del consumo de las cuentas hijas y el registro del totalizador; e insiste en presentar oficios con pretensiones que la SSPD, no le ha reconocido, porque no se ajustan a Derecho, pretender que le midan las áreas comunes con un micromedidor en esta y otras propiedades horizontales, cuando sabe que tienen zonas donde no es posible medir con un

micromedidor, es decir, tanques de reserva, redes locales, baños, cocinetas, shut de basuras y en muchos casos, zonas húmedas o llaves terminales para el aseo de la zona común.

En cuanto al Estudio Técnico, en las visitas técnicas realizadas por el personal de la empresa, en donde ha levantado a mano alzada del esquema hidráulico del Conjunto residencial decanta las imposibilidades técnicas que se encuentran asociadas, con esta condición y adicionalmente con los planos record que la propiedad horizontal debe poseer en virtud del ejercicio de la Ley 675 que claramente establece que al momento de entregar las áreas comunes a la propiedad horizontal por parte del constructor entre las otras cosas que se deben entregar son los planos record asociados al sistema de los servicios públicos domiciliarios, en este caso particular de acueducto y alcantarillado, por lo tanto, la prueba que solicita reposa en los expedientes de la propiedad horizontal y la Empresa le permite acceder a este esquema que se encuentra planteado. Ahora el señor José Antonio pretende que sea esta prestadora la que especifique el diseño físico y el costo de la obra que contrae el diseño, esta situación que con base en los diseños hidráulicos que la P.H posee y el plano hidráulico elaborado a mano alzada por la Empresa es la propiedad horizontal quien debe solicitar una cotización, si el deseo de la P.H es que sea considerada como un único suscriptor en virtud de lo cual todas las unidades independientes que integran esta propiedad horizontal deberán traer todas sus acometidas hasta el punto de conexión de la red local de la Empresa y las áreas comunes deberán estar independizadas de los sistemas de las unidades privadas, en las mismas condiciones deberán estar las redes asociadas a la red contra incendios que deberán ser independientes de acuerdo con las exigencias establecidas en el RAS 330 del año 2017 y el decreto 1077 del año 2015. Nuevamente se le aclara que la Empresa este tipo de trabajos no los efectúa, porque este tipo de adecuaciones internas son parte de las redes internas y si se quiere hacer una modificación es el suscriptor quien deberá hacer los trámites correspondientes de la cotización.

Se le ratifica igualmente, que NO se accede a la solicitud de suspender la facturación del consumo generada al área común, por el registro del totalizador número 15BE103544, ni devolver la totalidad de lo pagado por la facturación con macromedición, porque su cobro es correcto porque solo así se puede determinar el consumo del área común, al existir imposibilidad técnica para medir el consumo de las redes locales con una longitud aproximada de 650 mt lineales, portería y todas las acometidas que se derivan de la red local, con fundamento en la normatividad vigente, y se da cabal aplicación al artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Porque el señor López, de manera ilegal y arbitraria pretende que el funcionario de la Empresa o de la SSPD encargado de atender el recurso de Apelación incurra en error, reconociendo derechos o reintegro de dineros que han sido facturados de forma legal y oportuna al área común al pretender que se le devuelva la totalidad de lo pagado por medio de la matrícula 19609348 y que se le suspenda el cobro del consumo, estando debidamente probada la forma de la distribución de las redes hidráulicas del inmueble, desde la edificación, con su proceder el señor Antonio López, puede incurrir en FRAUDE PROCESAL, delito consagrado en el Código Penal Colombiano.

Cabe anotar que, cuando un suscriptor solicita medición individual o independización del servicio de acueducto para un inmueble, se le debe hacer la conexión desde la red local del sector, la cual administra la Empresa y está ubicada en la vía pública, donde se encuentra conectada la acometida del **CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE P.H.**, la cual tiene un diámetro de 1 1/2", y las 199 matrículas grabadas como cuentas hijas, no están registrando la totalidad del consumo del área común, y para dejarlas de tratar como hijas, deberían hacer las adecuaciones y traer las 199 acometidas hasta la red local de la Empresa y así tener acometidas independiente y no es una idea traída de los cabellos, es la forma que técnicamente se podría hacer para que estas no se abastezcan de la red local de la P.H. sino independientes y dejen de ser hijas de la cuenta mamá (área común), información técnica que usted debería brindar a sus clientes, en la asesoría que les brinda tanto técnica como jurídica), y no crear falsas expectativas, al administrador del CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE P.H. y otras propiedades horizontales, donde pretende que se elimine la facturación que

se realiza correctamente de los clientes del sistema general o totalizador, y somos una Empresa, que actúa de manera correcta y legal, y **por lo tanto, RATIFICAMOS que el suscriptor de la matrícula 19609348, es un cliente del sistema general o totalizador, y el equipo de medida 15BE103544, cumple función de totalizador.**

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

Por lo expuesto, este Departamento **CONFIRMA la decisión administrativa N° 275630-52, y NO ACCEDE a las pretensiones del escrito de recursos**, es decir, no revoca la decisión, porque se atendió de manera clara concisa, congruente y de fondo, lo cual no fue del agrado del señor Antonio José López, porqué él, desestima el informe o la inspección técnica que realiza el personal de la Empresa, en cual se ratifica o confirma la imposibilidad técnica de determinar el consumo del área común de la propiedad horizontal con un medidor de 1 1/2" porque técnicamente no es posible, pero vende su oferta comercial o asesoría jurídica a los administradores de las propiedades horizontales como algo legal y viable, y hasta la fecha no le ha prosperado ninguna solicitud al respecto, porque la SSPD, ha validado y verificado que el proceder de la Empresa respecto a los clientes del sistema general o totalizador es correcto, salvo inconsistencias en el cobro del consumo o desviaciones significativas. Quedando así resuelto el recurso de reposición y concediendo subsidiariamente el de apelación.

**Señores de la SSPD, solicitamos como prueba para continuar con el recurso de apelación**, que se requiera al señor Antonio José López Patiño, que acredite su legitimación frente al suscriptor actualizada e igualmente el representante legal de la P.H., porque son cargos que regularmente cambian de designados.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

## **DECRETO 1077 DE 2015**

### **DEFINICIONES**

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 275630-52 de 15 DE ENERO DE 2026, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

### **NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 13 DE FEBRERO DE 2026



**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. 23350-52 de 13 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **URBANIZACION CAÑAVERAL 2** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

<b>Recurso No</b>	<b>23350-52</b>
Fecha Resolución Recurso	13 DE FEBRERO DE 2026
RECLAMO	275724 de 26 DE ENERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO ACCEDE</b>
Fecha del Aviso	24 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	URBANIZACION CAÑAVERAL 2
Identificación del Peticionario	900206589
Matrícula No.	1551670
Dirección para Notificación	AV 30 DE AGOSTO # 73-51 URBANIZACION CANAVERAL 2

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

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

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

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

Generó: FMARIN

## Resolución No. 23350-52

DE: 13 DE FEBRERO DE 2026

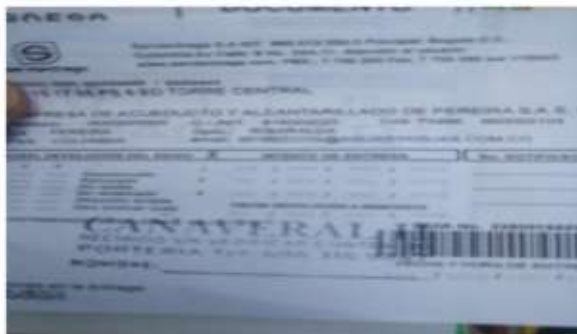
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23350 DE 2 DE FEBRERO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 275724 DE 7 DE ENERO DE 2026**

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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

### CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) URBANIZACION CAÑAVERAL 2, identificado (a) con NIT. No. 900206589, actuando como representante legal del suscriptor CONJUNTO RESIDENCIAL Y COMERCIAL CAÑAVERAL II PROPIEDAD HORIZONTAL, interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 275724-52 de 26 DE ENERO DE 2026, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1551670 Ciclo 12, ubicada en la dirección AV 30.AGOSTO # 73- 51 A.COMUN ., Barrio URBANIZACION CANAVERAL 2 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-12, 2025-11. **DECISIÓN QUE FUE NOTIFICADA POR CONDUCTA CONCLUYENTE, porque no se presentó a la notificación personal, y la citación fue recibida en el la urbanización Cañaverál 2, AV 30.AGOSTO # 73- 51, el 28/01/2026, y radicó escrito de recursos, contra la decisión 275724-52, el día 02/02/2026, escrito radicado en la Empresa con el número del recurso 23350.**

SERVIENTREGA S.A. NIT. 860.512.330-3 Principal Bogotá D.C., Colombia Av Calle 6 No 349 - 11.		Fecha Impresión: 26/01/2026 10:18 Fecha Admisión: 26/01/2026 10:18 Fecha Prog. Entrega: 26/01/2026	
<b>DATOS DEL REMITENTE</b>		<b>DATOS DEL ENVIO</b>	GUÍA No. 2280016859
Nombre: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S D.I./NIT: 818002020 Origen: PEREIRA - RISARALDA-COLOMBIA Dirección: KR 10 17 55 PS 5 ED TORRE CENTRAL Cnd. Postal: 660002104 Teléfono: ***** E-mail: *****oya@aguasayaguas.com.co		Producto: DOCUMENTO UNITARIO No. Remisión: No. Sobreporte: Cam Pers1: Cam Pers2: Peso Físico Kg:1 Peso volumétrico:0 Tiempo de entrega: Normal Valor Declarado COP:\$3000 Forma de pago: CRE Dice contener: DOCUMENTOS	B. Seguridad:0 Cam Pers1: Cam Pers3: Volumen Cm:0/0/0 Total de piezas:1 Medio de Terrestre transporte: Valor Cobrado COP:\$0 Régimen: Mensajería expresa
<b>DATOS DEL DESTINATARIO</b>		Recibi a conformidad <span style="float: right; border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">Fecha: 28/01/2026 14:03</span>	
Nombre: DANIEL LOPEZ GIRALDO Destino: PEREIRA-Risaralda-COLOMBIA Dirección: Av 30 De Agosto N 73 51 Urbanizacion Canaverál 2 Tel332 7019000 Cod. Postal: 660001315 Teléfono: *****019000 E-mail: *****		Quien entrega: JESUS DAVID COD-SER SER88668 Observaciones en la entrega:	
el usuario de esta página declara que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web de Servientrega S.A. y sus condiciones de uso y de las condiciones aplicadas en los centros de ubicación, que regula el servicio acordado entre las partes, cuya conformidad declara aceptar expresamente con la suscripción de este documento. Así mismo, declara conocer nuestra política de privacidad y aceptar la Política de Protección de Datos. Por favor, los usuarios se encuentran en el sitio WEB. Para la presentación de peticiones, quejas y recursos revise el portal web www.servientrega.com o las líneas de atención al usuario (1) 770020.			
Quien recibe: Conjunto cañaverál Identificación: 606316		NO S-CL-IND-F-101 V	



INTENTOS DE ENTREGA		
FECHA	CAUSAL DEVOLUCION	NOTIFICACION

DEVOLUCIÓN AL REMITENTE

Que el recurrente por escrito presentado el día 2 DE FEBRERO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión

Pereira, febrero 02 de 2026

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA ESP  
AGUAS Y AGUAS**

**REFERENCIA: RECURSO DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN.**

**ASUNTO: RECLAMO CONTRA FACTURACIÓN CON MACROMEDIDOR.**

De nuevo ante la empresa en calidad de representante legal de la copropiedad **CONJUNTO RESIDENCIAL Y COMERCIAL CAÑAVERAL II PROPIEDAD HORIZONTAL** con NIT 900.206.589-6 según el Certificado de Existencia y representación legal presentados con la petición, para interponer los recursos de la referencia de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra la Resolución No. 275724-52 del 07 de enero de 2026.

#### **LA PETICIÓN**

Se reclamó contra la facturación del servicio de acueducto/alcantarillado abarcando las facturas de junio, julio, agosto y anteriores. El problema planteado es la facturación con el macromedidor que consiste en calcular el consumo de agua en las áreas comunes del conjunto mediante la diferencia entre el registro del macromedidor y la suma de consumos facturados a los bienes privados.

Solicitó:

- 1) Reinstalar la medición individual en las áreas comunes, consecuentemente no facturar los servicios con macromedidor y devolver la totalidad de lo ya facturado por la matrícula correspondiente.

Este Departamento, al respecto me permito precisar lo siguiente:

#### **HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN**

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

**PRIMERO:** En el escrito radicado el 02/02/2026, por parte del señor DANIEL LOPEZ GIRALDO, actuando como representante legal de **CONJUNTO RESIDENCIAL Y COMERCIAL CAÑAVERAL II PROPIEDAD HORIZONTAL** argumenta que la Empresa evade la situación y no afronta ni le resuelve de fondo, afirmaciones presuntamente temerarias, porque la Empresa en reiteradas oportunidades le ha demostrado que la MATRÍCULA 1551670, asignada a la única acometida que abastece AL **CONJUNTO RESIDENCIAL Y COMERCIAL CAÑAVERAL II PROPIEDAD HORIZONTAL**. y cuenta con 242 unidades independientes o cuentas "hijas, la cual tiene una extensa red local que recorre toda la P.H. atraviesa más de 400 mt lineales dentro de la P.H. para abastecer las acometidas de las 242 hijas, redes locales, tanque de reserva, zona humedas, hidrantes y porteria, y ya en anteriores decisiones administrativas la Empresa le ha ratificado la imposibilidad técnica de medición individual de las zonas comunes o área común, y no se ajusta a Derecho su pretensión de reinstalar micromedidores para el área común, como si al momento de la contrucción del conjunto, hubiera tenido acometidas independientes para todas las áreas comunes, y siendo conocedor de que sólo cuenta con una

acometida para todo el Conjunto, y el consumo total que se entrega queda debidamente registrado en el totalizador de la Entrada con serie Q23CE000053, el cual cumple función de totalizador y con el análisis técnico se le ha demostrado, y se le ha informado en varias decisiones sin embargo de manera reiterativa, vuelve y presenta la misma petición, solo cambiando el periodo de facturación.

- *Reclamo 273506-52 del día 12 de septiembre de 2025*
- *Recurso 23022-52 del día 6 de octubre de 2025 y trasladado ante la SSPD median el radicado N°20258304696702 quienes serán los encargados del respectivo análisis.*
- *Reclamo 274563-52 del día 11 de Noviembre de 2025, el cual no se agotaron las vías administrativas.*

Decisiones en las cuales han quedado desvirtuadas sus pretensiones de determinar el consumo de las zonas comunes o áreas comunes con medición individual de 1/2", por lo cual, se declaran sus pretensiones no procedentes, y no se accedió a facturar el consumo del área común, con micromedición, siendo falsa su afirmación de que la Empresa evade la problemática, porque se ha dado respuesta de CLARA, DE FONDO, PRECISA Y CONGRUENTE a la reclamación 275724, declarando NO PROCEDENTE sus pretensiones ilegales e imposibles porque el consumo esta siendo debidamente registrado en el Totalizador, y así se da cumplimiento al artículo 146 de la ley 142 de 1994, por medio del equipo de medida que cumple función de totalizador, se determina el precio del consumo del área común, **pero el señor Daniel López concedor del informe técnico y de la imposibilidad de medir las zonas comunes, las cuales la integran las redes locales que recorren toda la P.H. insiste en su reclamación, presentado reiteradas oficios por los mismos hechos, igual que lo hace el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO; decisiones administrativas N° 273506-52, 23022-52, y 274563-52.** y considerar que la NEGACION de sus pretensiones dan lugar a S.A.P. **buscando el error del funcionario de la Empresa y de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS para que** incurran en FRAUDE PROCESAL. **por sus mal intencionadas y reiteradas reclamaciones con los mismos argumentos, salvo mencionar períodos de facturación diferentes.**

**SEGUNDO:** Se reiterara la información brindada en la Resolución 275724 en relación con los puntos reiterativos, (1, 2 y 3)

El señor López, es concedor de la imposibilidad técnica de las propiedades horizontales y que las matrículas de las áreas comunes son solicitadas por el constructor y la Empresa las crea o activa para poder garantizar la medición de toda la P.H. y así determinar el precio de consumo de las áreas comunes de un edificio, centro comercial, conjunto residencial, o mall de comidas, pero insiste como si fuera posible técnicamente, garantizar la medición individual de un conjunto con piscina, apartamentos, casas, locales, tanque de reserva, zona social y porteria, la medición de las redes locales y todas las acometidas de las 242 unidades individuales con micromedición, para no hacer parte de los clienes del sistema general o totalizador, y así no pagar el excedente que mensualmente puede resultar de la resta del consumo de las cuentas hijas y el registro del totalizador; e insiste en presentar oficios con pretensiones que la Empresa ni la SSPD, le pueden acceder, porque no se ajustan a Derecho, pretender que le midan las áreas comunes con un micromedidor, cuando sabe que tienen zonas donde no es posible medir con un micromedidor, es decir, tanques de reserva, redes locales, baños, cocinetas, shut de basuras y en muchos casos, zonas húmedas o llaves terminales para el aseo de la zona común.

Se le ratifica igualmente, que NO se accede a la solicitud de suspender la facturación del consumo generada al área común, por el registro del totalizador, ni devolver la totalidad de lo pagado por la facturación con macromedición, porque su cobro es correcto.

**Se le reitera que no se acceden a sus pretensiones con numerales 1, 2 y 3 del reclamo 275724, porque el consumo de las áreas comunes del suscriptor 1551670. se garantiza con el totalizador, y son un cliente del sistema general o totalizador.**

**En cuanto a la información que solicita de manera también reiterada respecto a las matrículas inactivas que al haberse cancelado en el sistema, se realizó para evitar que el conjunto, tuviera que asumir los cargos fijos de estas cuentas que correspondían a las lavanderías y porque el consumo de estas zonas se garantiza con el registro del totalizador, porque estas no lo exoneraban del totalizador de la Entrada y ya en la resolución 23022-52 del 6 de octubre de 2025, se le informó lo siguiente:**

*en cuanto lo que manifiesta el señor Daniel de que la Empresa eliminó las matrículas que se tenían para las áreas comunes con medición individual, se evidencia en el sistema de información comercial en el módulo de matrículas que las matrículas 1663293 – 1663301 – 1663319 – 1663327 se encuentran en estado inactivas, en la trazabilidad se observa que estas matrículas correspondían:*

1663327 Lavandería Bloque 1 y 2  
1663319 Lavandería Bloque 3 y 4  
1663301 Lavandería Bloque 5  
1663293 Lavandería Bloque 6

*En el sistema reposa que estas matrículas se unificaron y se siguen pagando con la matrícula No 1551670. Desvirtuando lo expresado por el señor Daniel donde manifiesta que estas matrículas median el consumo de las redes hidráulicas que corresponden al A.C del conjunto residencial Cañaverall II.*

Estas matrículas fueron inactivadas en el año 2008, el 11/11/2008, por la empresa, por solicitud del Conjunto Residencial.

En cuanto a la solicitud de la copia de la solicitud del servicio con todos los documentos adjuntos, en especial el plano o planos de la red interna de distribución del agua potable y fecha en la cual fue creada la matrícula 1551670, se le reitera que la Empresa no cuenta con los archivos del año 2007, porque hacen parte de un archivo inactivo, ya se le había informado que el plano hidráulico lo puede solicitar a la Constructora del Conjunto, o realizar el levantamiento del respectivo plano de manera particular con un ingeniero hidráulico.

TERCERO: En cuanto al consumo, asunto, el cual es único tema que no es reiterativo, pero que el señor López, no relaciona directamente en sus pretensiones, porque se dedica a solicitar se le reinstalen micromedidores en los puntos de la lavandería, como si con ello no tuviera necesidad del totalizador, porque hasta la fecha continúa la imposibilidad técnica de la medición de las zonas comunes de este Conjunto, y el cobro del consumo del área común con el totalizador es correcto, se procede nuevamente a revisar el consumo facturado en los períodos de Noviembre y Diciembre de 2025, el cual se facturó así:

Períodos 2025	Consumo Mama	Consumo Hija	Diferencia	Consumo Facturado A.C	Observación
Diciembre	2596 m3	2070 m3	526 m3	523 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94).

Noviembre	2465 m3	1969 m3	496 m3	496 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94).
-----------	---------	---------	--------	--------	---

El consumo facturado al área común en los periodos **de noviembre y diciembre de 2025** es correcto, no presenta desviación significativa, y corresponde al excedente entre el consumo de la cuenta mamá y las cuentas hijas, la aplicación del sistema descontar y repartir para los clientes del sistema general o totalizador es correcto, se dio aplicación al artículo 146 de la Ley 146 de 1994.

**En consecuencia, este Departamento confirma la decisión 275724-52 de 26 DE ENERO DE 2026 y NO ACCEDE a las pretensiones del escrito del reclamo, ni del escrito del recurso, porque no se ajustan a Derecho y existe imposibilidad técnica para determinar el consumo del área común con un micromedidor del Conjunto Residencial CAÑAVERAL II P.H. y el consumo facturado en los periodos de noviembre y diciembre de 2025, son correctos y no se accede a modificar, tampoco se accede a conceder efectos de SAP, porque se emitió respuestas a cada uno de los puntos requeridos de forma clara y de fondo, y se brindó información la cual no versa sobre asuntos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.** Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

✓ **Ley 675 de 2001 Artículo 32, en su parágrafo único establece:**

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

## DECRETO 1077 DE 2015

### DEFINICIONES

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

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

*(Decreto 3050 de 2013, art. 3).*

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

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

**ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.13. De los medidores generales o de control.** En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes.

Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

(Decreto 302 de 2000, art. 16, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 5).

**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.”

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

### RESUELVE:


**ARTICULO PRIMERO:** Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por URBANIZACION CAÑAVERAL 2 y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 275724-52 de 26 DE ENERO DE 2026, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO:** Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al (la) señor(a) URBANIZACION CAÑAVERAL 2, haciéndose entrega de una copia del acto administrativo. En caso de que no sea posible la notificación personal de esta resolución, se procederá a la notificación por aviso, conforme del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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

### NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 13 DE FEBRERO DE 2026



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

Proyectó: learagon

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

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**

**CITACIÓN**

PEREIRA, 26 DE ENERO DE 2026

Señor(a)

**DANIEL LOPEZ GIRALDO**  
**AV 30 DE AGOSTO # 73-51 Barrio URBANIZACION CANAVERAL 2**  
Teléfono No.: **312-7019000**  
Matrícula No. **1551670**

Asunto: Notificación RECLAMO No. 275724 de 7 DE ENERO DE 2026

En cumplimiento del artículo 68 del Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo ley 1437 de 2011 (C.P.A.C.A) favor notificarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a partir de la firma de este documento en nuestras oficinas ubicadas en la **CR. 10 No. 17 - 55 Centro Integrado de Servicios Edificio Torre Central**, en las ventanillas de servicio al cliente. Favor presentarse con documento de identidad en horario de **Lunes a Viernes de 7:45 am a 4:00 pm**; en caso de no poder presentarse personalmente, podrá autorizar a cualquier persona mediante escrito simple (no requiere presentación ante notario) de acuerdo al artículo 71 del C.P.A.C.A.

Si al cabo del término indicado no se presenta, la decisión se hará conocer mediante aviso conforme al artículo 69 del C.P.A.C.A al cabo de los cuales se entenderá surtida y la decisión producirá todos sus efectos.

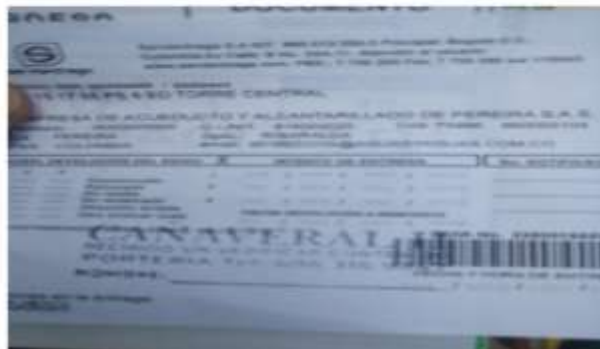
Cordialmente,



**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**  
**JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE**

**Señor usuario:** La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P., informa que para mayor comodidad y calidad del servicio, usted podrá obtener información por medio de la línea 116 o al teléfono fijo 6063401116.

 <b>SERVIENTREGA S.A. NIT. 860.512.330-3 Principal</b> Bogotá D.C., Colombia Av Calle 6 No 349 - 11.		Fecha Impresión: 26/01/2026 10:18 Fecha Admisión: 26/01/2026 10:18 Fecha Prog. Entrega: 26/01/2026	
<b>DATOS DEL REMITENTE</b> Nombre: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S D.I/NIT: 816002820 Origen: PEREIRA - RISARALDA-COLOMBIA Dirección: KR 10 17 55 PS 5 ED TORRE CENTRAL Cod. Postal: 660002104 Teléfono: ***** E-mail: *****oya@aguasyaguas.com.co		<b>DATOS DEL ENVIO</b> Producto: DOCUMENTO UNITARIO No. Remisión: No. Sobreporte: Cam Pers2: Peso Físico Kg:1 Peso volumétrico:0 Tiempo de entrega: Normal Valor Declarado COP:\$000 Forma de pago: CRE Dice contener: DOCUMENTOS	
<b>DATOS DEL DESTINATARIO</b> Nombre: DANIEL LOPEZ GIRALDO Destino: PEREIRA-Risaralda-COLOMBIA Dirección: Av 30 De Agosto N 73 51 Urbanización Canaveral 2 Tel:312 7019000 Cod. Postal: 660001315 Teléfono: *****019000 E-mail: *****		B. Seguridad:0 Cam Pers1: Cam Pers3: Volumen Cm:0/0/0 Total de piezas:1 Medio de Terrestre transporte: Valor Cobrado COP:\$0 Régimen: Mensajería expresa	
Quien entrega: JESUS DAVID COD SER: SER89668 Observaciones en la entrega:		Recibi a conformidad: <span style="border: 2px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">Fecha: 28/01/2026 14:03</span>	
<small>           Si usted dejó expresa constancia que tuvo conocimiento de contrato que se encuentra publicado en la página web de servientrega s.a. www.servientrega.com y en los carteleras ubicados en los centros de situación, que regula el servicio acordado entre las partes, luego de haberlo consultado previamente con la suscripción de este documento. Al mismo, declara conocer y aceptar la Política de Protección de Datos Personales los cuales se encuentran en el sitio WEB. Para la presentación de peticiones, quejas y reclamos remítelos al portal web www.servientrega.com o la línea de atención al usuario (1) 770020.         </small>		Quien recibe: Conjunto cañaveral Identificación: 606316	



INTENTOS DE ENTREGA		
FECHA	CAUSAL DEVOLUCION	NOTIFICACION

DEVOLUCIÓN AL REMITENTE

**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. 23354-52 de 13 DE FEBRERO DE 2026.

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

<b>Recurso No</b>	<b>23354-52</b>
Fecha Resolución Recurso	13 DE FEBRERO DE 2026
RECLAMO	276044 de 30 DE ENERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	24 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	ALEJANDRO MAZO
Identificación del Peticionario	1004917885
Matrícula No.	19639891
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 7 PS 3 LA CAMPINA

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

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

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

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

Generó: FMARIN

## Resolución No. 23354-52

DE: 13 DE FEBRERO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23354 DE 4 DE FEBRERO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 276044 DE 23 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

### CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) ALEJANDRO MAZO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1004917885 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 276044-52 de 30 DE ENERO DE 2026, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 19639891 Ciclo 14, ubicada en la dirección MZ 2 CS 7 PS 3 , Barrio LA CAMPINA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-1, 2025-12.

Que el recurrente por escrito presentado el día 4 DE FEBRERO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el cobro del consumo de diciembre de 2025 y enero de 2026, no justifica el cobro que la empresa le esta realizando, solicita revisar y reliquidar, medidor en buen estado, al respecto me permito precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día en la visita practicada el 29 DE ENERO DE 2026 en la que participó el señor Alejandro mazo 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° H23VA790847 el cual registra una lectura acumulada de 520 m3. *“Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor no registra consumo con llaves cerradas”.*

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19639891**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2025-2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Enero</b>	519 m3	513 m3	6 m3	187 m3	consumo por diferencia más 181 m3 pendiente del periodo de noviembre de 2025. (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Diciembr</b>	513 m3	392 m3	121 m3	94 m3	Consumo promedio mas consumo pendiente por facturar 88 m3

					(Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 115 m3.
<b>Noviembre</b>	392 m3	205 m3	187 m3	6 m3	Consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 181 m3.
<b>Octubre</b>	205 m3	111 m3	94 m3	6 m3	Consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 88 m3.

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **DICIEMBRE DE 2025 Y 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 en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

- Para el periodo de octubre de 2025 el medidor registro 94 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 6 m3, dejando pendiente por facturar 88 m3.
- Para el periodo de noviembre de 2025 el medidor registro 187 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 6 m3, dejando pendiente por facturar 181 m3.
- para el periodo de diciembre de 2025 el medidor registro 121 m3 por diferencia de lectura, pero la empresa facturo 6 m3 de consumo promedio más 88 m3 de consumo pendiente por facturar del periodo de octubre de 2025, para un total de 94 m3 facturados.
- para el periodo de enero de 2026 el medidor registro 6 m3 por diferencia de lectura más 181 m3 de consumo pendiente por facturar del periodo de noviembre de 2025, para un total de 187 m3 facturados, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar los periodos de **DICIEMBRE DE 2025 Y ENERO DE 2026**, cobrando el consumo promedio de 6 m3

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en los periodos de **DICIEMBRE DE 2025 Y ENERO DE 2026**, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se **REVOCO** la decisión inicial y se concedió lo pedido

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

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

*Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.*

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

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

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

### CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-1345400** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-12	483	6	13	-5076	-10999	5922
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-12	483	0	0	-5	-1	-4
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-1	483	5	13	-5546	-14419	8873
VERTIMIENTO	2025-12	483	6	94	17330	271503	-254173

ALCANTARILLADO								
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	483	6	94	13220	207106	-193886	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-1	483	0	0	0	-2	2	
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-12	483	6	13	-6655	-14419	7764	
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-1	483	5	13	-4230	-10999	6768	
AJUSTE A LA DECENA	2026-1	483	0	0	-2	0	-2	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	483	5	187	14442	540118	-525676	
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	483	0	0	0	-3	3	
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	483	5	187	11016	412008	-400992	

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

### RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO:** Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por ALEJANDRO MAZO en contra de la Resolución No. 276044-52 de 30 DE ENERO DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO:** **CREDITO** a la Matrícula No. 19639891 la suma de **-1345400**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

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

### NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 13 DE FEBRERO DE 2026



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

Proyectó: *learagon*

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23362-52 de 13 DE FEBRERO DE 2026.

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

<b>Recurso No</b>	<b>23362-52</b>
Fecha Resolución Recurso	13 DE FEBRERO DE 2026
RECLAMO	276076 de 2 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	24 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	PAOLA TAPASCO
Identificación del Peticionario	1088302414
Matrícula No.	1826825
Dirección para Notificación	CR 49 B # 74 B- 03 MZ 57 CS 13 HACIENDA CUBA

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

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

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

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

Generó: FMARIN

## Resolución No. 23362-52

DE: 13 DE FEBRERO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23362 DE 6 DE FEBRERO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 276076 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

### CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) PAOLA TAPASCO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1088302414 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 276076-52 de 2 DE FEBRERO DE 2026, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula No. 1826825 Ciclo 10, ubicada en la dirección CR 49 B # 74 B- 03 MZ 57 CS 13 , Barrio HACIENDA CUBA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-1.

Que el recurrente por escrito presentado el día 6 DE FEBRERO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el cobro que la Empresa le realizó por un trabajo realizado en el 2025, y fue modificado en enero de 2026, se le esta cobrando un cobro superior al que se le informó al momento de la solicitud, solicita revisar procedimiento y retirar cobro indebido, al respecto me permito precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

La decisión que se revisa por vía de reposición corresponde específicamente al cobro realizado por la Empresa por haber ejecutado la orden de trabajo 5673354, por la cual se efectuó cambio de llave de paso, reportó: CAMBIO DE LLAVE DE MEDIA. (GEO: N APIQUE:N) OBS RADÍ 10300: FUGA EN MEDIDOR \* INDICA QUE YA LE HABIAN REVISADO Y LE INDICARON QUE FUE INTERNO- INDICA QUE YA SOLUCIONÓ PERO QUE DESDE LA CONEXIÓN DEL MEDIDOR CONTINÚA GOTEANDO, DIRECCIÓN: CR 49 B # 74 B- 03 MZ 57 CS 13 HACIENDA CUBA CUBA.

Con el fin de dar respuesta oportuna a la recurrente, se efectuó análisis de la orden de trabajo ejecutada en noviembre de 2025, por personal del Departamento de Acueducto y al verificar la orden, se concluyó que efectivamente se efectuó cambio de la llave de paso 1/2" y se habían facturado por error dos items diferentes, se accedió a modificar en el reclamo, pero se observa que nuevamente presenta inconsistencia, porque se liquidaron con precios del año 2026, y se ejecutó en el 2025, pero igualmente se observa que no se cumplió el debido proceso para la ejecución del trabajo realizado mediante solicitud 5673354.

**Una vez verificados los supuestos de hecho y de derecho, este Departamento, considera pertinente reliquidar el cobro realizado a la matrícula reclamante, por los cumplidos 394988374 y 394988373.**

Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Valor	Valor cuo	Saldo capital	Num. cuo
Servicio : ACUEDUCTO										
394988374	INST.DOM ACUEDUCTO	8/01/2026	DIFER	VIGENT	2025	Dicien	\$130.477,4	\$4.149,14	\$127.306,87	
394988373	IVA	8/01/2026	DIFER	VIGENT	2025	Dicien	\$24.790,71	\$4.240,92	\$20.735,723	
							\$ 155.268			

En consecuencia, se comisionó al Departamento de Cartera y facturación mediante solicitud número 5866211, para que anule el saldo de estos dos cumplidos y se reliquidan la cuota, liquidada en el periodo de enero de 2026, por valor de \$4.149,14 por el concepto de instalación domiciliaria y el IVA por \$4.240,92, se reliquida la suma de \$8.390,

**SE REVOCA LA DECISIÓN**, Quedando así resuelto el recurso de reposición, y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-8390** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
INST.DOM ACUEDUCTO	2026-1	462	0	0	0	4149	-4149
IVA	2026-1	462	0	0	0	4241	-4241

Que analizados los argumentos de hecho y de derecho los documentos anexos en el expediente y lo expuesto por el actor, este despacho considera respecto del reclamo por COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN

LA FACTURA.. .

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

Lo anterior con fundamento legal en:

**RESOLUCIÓN CRA 659 DE 2013** Artículo 1°. Modifíquese el artículo 1° de la Resolución número CRA 294 de 2004, el cual quedará así:

*“Artículo 1°. Causales e Identificación de los cobros no autorizados. La presente resolución, tiene por objeto señalar de acuerdo con la Ley, los criterios generales sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación para la devolución por vía general de cobros no autorizados, en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo.*

**1.1. Causales de la devolución.** *Los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos.*

*Se considerará que existe un cobro no autorizado, cuando la tarifa cobrada en la factura a los usuarios contenga costos no previstos o costos por encima a los autorizados por la entidad tarifaria local en todos o algunos de sus componentes, según las reglas previstas en la metodología tarifaria vigente para cada servicio público.*

**1.2. Identificación de los cobros no autorizados y recálculo del cobro.** *Los cobros no autorizados pueden ser identificados entre otros, por la entidad de vigilancia y control en desarrollo de sus funciones o por la persona prestadora del servicio, en uno y otro caso ya sea de oficio o por petición en interés general.*

*Una vez constatado que se han realizado cobros no autorizados, la persona prestadora del servicio recalculará de oficio o por orden de la entidad de vigilancia y control, el valor correcto que debió haberse cobrado, con el propósito de corregirlo en la totalidad de las facturas afectadas, por el periodo en que se haya presentado el cobro no autorizado, quedando obligada a ajustar la tarifa a la normatividad y regulación vigentes si este fue el origen del cobro y hacer el ajuste en la facturación.*

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por PAOLA TAPASCO en contra de la Resolución No. 276076-52 de 2 DE FEBRERO DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO:** **CREDITO** a la Matrícula No. 1826825 la suma de **-8390**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

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

la presente decisión administrativa, y el archivo del expediente, porque se accedió a la petitum del recurrente.

## **NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 13 DE FEBRERO DE 2026



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

Proyectó: learagon  
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. 276251-52 de 13 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **OMAR GOMEZ ZULUAGA** 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>276251-52</b>
Fecha Resolución	13 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	24 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	OMAR GOMEZ ZULUAGA
Matrícula No	399998
Dirección para Notificación	CR 11 # 63- 79 LT 390NACEDEROS I ETAPA

**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. 276251-52**

DE: 13 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276251 de 2 DE FEBRERO 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 2 DE FEBRERO DE 2026 el (la) señor(a) OMAR GOMEZ ZULUAGA identificado con C.C. No. 1283083, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276251 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 399998 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CR 11 # 63- 79 LT 390 , Barrio NACEDEROS I ETAPA en el (los) periodo(s) facturados(s) 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 4 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Leonardo Mejía 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° H25VA272775 el cual registra una lectura acumulada de 366 m3. acometida y medidor en buen estado, se encontró fuga visible en el tanque del sanitario, por el aguastop, se recomendó el cambio inmediato de este accesorio, para que el consumo se les normalice.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de noviembre y diciembre de 2025, liquidó consumos promedios, por que el consumo se aumentó, dejando consumo pendiente en estos dos periodos por facturar de 94 y 64 m3, pero en enero a los 22 m3 que registró el medidor, se le adicionaron 54 m3 para un total facturado de 76 m3, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Año	Mes	nActiv	Lect Act.	Lect Ante	Consumo	Promec	Observación	Observación Gen	Tipo	Días Consumi	Foto
2026	Enero	1	364	342	76	35	RECUPERACION DE CONSUMOS DI		V	31	
2026	Enero	2	364	342	22	35	SIN OBSERVACION	Se cobran 54 m3 quedando pendientes 40 m3 del mes 11. Se revisó y no se encontraron daños de agua.			
2025	Diciembre	1	342	242	36	36	MEDIDOR GIRA CON LLAVES CERR				
2025	Diciembre	2	342	242	100	36	SIN OBSERVACION				
2025	Noviembre	1	242	111	37	37	Cons.Pendte x facturar Res_006				
2025	Noviembre	2	242	111	131	37	SIN OBSERVACION				
2025	Octubre	1	111	70	41	36	SIN OBSERVACION				
2025	Septiembre	1	70	40	30	36	SIN OBSERVACION				
2025	Agosto	1	40	5	35	34	SIN OBSERVACION				

En este orden de ideas observa esta dependencia que, la prestadora obró conforme al artículo 9

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

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para el período reclamado por la parte de la usuaria, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble, más el aumento por la fuga de agua potable en el sanitario.

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 se presenta fuga visible en el aguastop del sanitario.

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. Cuando se presentan fugas en el tanque del sanitario, afectan el consumo mientras se cambian o se regulan, y una vez reparado el consumo se normaliza, y estas fugas son visibles, y son responsabilidad del usuario, por eso se recomienda hacer mantenimiento a los accesorios del sanitario

## 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.”*

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 OMAR GOMEZ ZULUAGA

identificado con C.C. No. 1283083 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) OMAR GOMEZ ZULUAGA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 63- 79 LT 390 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: OMAR GOMEZ ZULUAGA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 399998 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

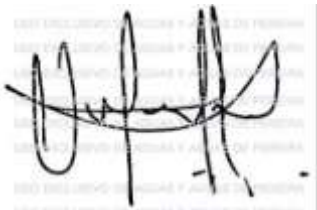
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 13 DE FEBRERO DE 2026

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: learagon  
Revisó: learagon

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

**Anexo: acta de revisión del 4 de febrero de 2026, donde se identificó fuga visible por el aguastop**



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION TECNICA

ATENCION AL CLIENTE

### I. INFORMACION GENERAL

Radicado No : 276251  
Visita No : 5837765  
Fecha De Atencion : 04/02/2026 10:22:35  
Nombre del Usuario : OMAR GOMEZ ZULLIAGA  
Matricula : 399998  
Direccion : CR 11 # 63- 79 LT 390  
Barrio : NACEDEROS I ETAPA  
Clase de Uso del Predio : RESID-EST 2 - BAJO  
No Medidor : H25VA272775  
Lectura Actual : 364

### DATOS VISITA

### II. CARACTERISTICAS DEL INMUEBLE

Clase de Servicio : RESIDENCIAL

Actividad Economica : VIVIENDA FAMILIAR  
Estado Ocupacion : Predio Desocupado

### SERVICIOS CON QUE CUENTA EL PREDIO

Acueducto Prestado Por La Empresa : SI  
Alcantarillado Prestado Por La Empresa : SI  
No. Personas que Ocupan el Inmueble : 0  
Hace Cuarto Tiempo : 7 - 12 meses

### III. ESTADO DEL EQUIPO DE MEDIDA

No Medidor : H25VA272775  
Lectura Actual : 366

Estado Medidor : Buen Estado  
Funcionamiento : Funcionando

### ESTADO DEL MEDIDOR

### IV. ESTADO DE LAS INSTALACIONES HIDRAULICAS. BUEN ESTADO (SI/NO)

#### Lavamanos

Llave Terminal Lavamanos : SI

#### Lavaplatos

Llave Terminal Lavaplatos : SI

#### Ducha

Llave Terminal Ducha : SI


**Tanque De Reserva**  
Flotador : SI  
**Tanque Lavadero**  
Llave Terminal Tanque Lavadero : SI  
**Tanque de Sanitario**  
Agua Stop : NO  
Tanque Con Rebose o Fuga : NO  
**Instalaciones Internas**  
**Piscina**

**PRUEBAS REALIZADAS**  
**PARA MULTISUARIO**  
**ESTADO DE LAS AREAS COMUNES**

**DIAGNOSTICO DE LA VISITA**

Se llama al número dado y se informa a usuario que hoy se le atenderá el redamo, se va al predio y me atendió un señor que dejaron encargado, se identifica daño en el sanitario por el agua stop, se le recomendó a usuario arreglarlo.

Handwritten signature: "No Firma" (written vertically) and "LFR" (written horizontally).



Firma de Usuario : Leonardo Mejia 9732961

Firma Funcionario : JHON FERNANDO RENDON 10134229

**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. 276247-52 de 16 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARTA LUCIA MONTOYA** 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>276247-52</b>
Fecha Resolución	16 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	24 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARTA LUCIA MONTOYA
Matrícula No	628628
Dirección para Notificación	CL 75 D # 25 A- 78 LT 169RAFAEL URIBE II

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 5837773

## Resolución No. 276247-52

DE: 16 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276247 de 2 DE FEBRERO 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 2 DE FEBRERO DE 2026 el (la) señor(a) MARTA LUCIA MONTOYA identificado con C.C. No. 42148401, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276247 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 628628 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CL 75 D # 25 A- 78 LT 169 , Barrio RAFAEL URIBE II en el (los) periodo(s) facturados(s) 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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 6 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Piedad Montoya como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C16LA465953AA el cual registra una lectura acumulada de 1752 m3. Fugas externas en los sanitarios por el aguastop en mal estado de los dos baños, Viven cuatro personas, Medidor funciona correctamente, es decir, se presenta fugas visibles.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de diciembre/25 y enero/26 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 21 y 26 m3 respectivamente, avanzó de 1694 a 1715 m3 y de 1715 a 1741 m3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

Año	Mes	nActiv	Lect Acti	Lect Ante	Consumo	Promec	Observación	Fec de lect
2026	Enero	1	1741	1715	26	16	SIN OBSERVACION	20/01/2026
2025	Diciembre	1	1715	1694	21	15	SIN OBSERVACION	20/12/2025
2025	Noviembre	1	1694	1678	16	15	SIN OBSERVACION	19/11/2025
2025	Octubre	1	1678	1662	16	16	SIN OBSERVACION	20/10/2025
2025	Septiembre	1	1662	1646	16	16	SIN OBSERVACION	18/09/2025

En este orden de ideas observa esta dependencia que, la prestadora obró conforme al artículo 9 numeral 9.1 y artículo 146 de la Ley 142 de 1994, atendiendo que el consumo facturado es

proporcional a la diferencia de lecturas arrojada por el medidor, siendo este el único testigo de dicho consumo, no estando la prestadora en obligación de reajustar lo facturado, o modificar dado que es el consumo demandado por el predio.

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

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 diciembre/25 y enero/26 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, y se presenta fuga visible en el aguastop del sanitario.

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. Cuando se presentan fugas en el tanque del sanitario, afectan el consumo mientras se cambian o se regulan, y una vez reparado el consumo se normaliza, y estas fugas son visibles, y son responsabilidad del usuario, por eso se recomienda hacer mantenimiento a los accesorios del sanitario..

## 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.”*

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 MARTA LUCIA MONTOYA identificado con C.C. No. 42148401 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) MARTA LUCIA MONTOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 75 D # 25 A- 78 LT 169 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: MARTA LUCIA MONTOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 628628 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

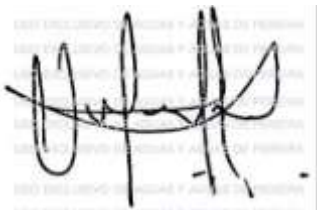
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 16 DE FEBRERO DE 2026

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276243-52 de 16 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARDEN DE JESUS CASTAÑEDA CAÑAVERAL** 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>276243-52</b>
Fecha Resolución	16 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	24 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARDEN DE JESUS CASTAÑEDA CAÑAVERAL
Matrícula No	1739333
Dirección para Notificación	AV 30AG CL 78AV 30 ADE AGOSTO II

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 5837767

## Resolución No. 276243-52

DE: 16 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276243 de 2 DE FEBRERO 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 2 DE FEBRERO DE 2026 el (la) señor(a) MARDEN DE JESUS CASTAÑEDA CAÑAVERAL identificado con C.C. No. 4550910, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276243 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1739333 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: AV 30AG CL 78 FTE A CAFE MARISCAL - VIVERO LA VILLA, Barrio AV 30 ADE AGOSTO II en el (los) periodo(s) facturados(s) 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 6 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Gloria cañaveral como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA84564AA el cual registra una lectura acumulada de 1576 m3. funciona vivero el medidor aún lado del predio, y registrando normalmente, Instalaciones hidráulicas, acometida y medidor se encuentran en buen estado.

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, el medidor en este periodo avanzó de 1544 A 1572 m3 arrojando un consumo de 28 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Que la Empresa, durante el periodo de ENERO facturó el consumo con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo.

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

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para el período reclamado por la parte de la usuaria, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado.

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.

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. Cuando se presentan fugas en el tanque del sanitario, afectan el consumo mientras se cambian o se regulan, y una vez reparado el consumo se normaliza, y estas fugas son visibles, y son responsabilidad del usuario, por eso se recomienda hacer mantenimiento a los accesorios del sanitario..

## 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.”*

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 MARDEN DE JESUS CASTAÑEDA CAÑAVERAL identificado con C.C. No. 4550910 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) MARDEN DE JESUS CASTAÑEDA CAÑAVERAL enviando citación a Dirección de Notificación:, AV 30AG CL 78 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: MARDEN DE JESUS CASTAÑEDA CAÑAVERAL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1739333 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

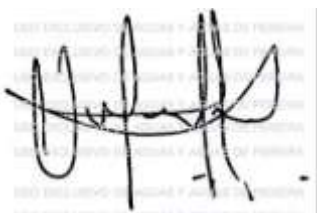
suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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 16 DE FEBRERO 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: 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. 276304-52 de 16 DE FEBRERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>276304-52</b>
Fecha Resolución	16 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE PARCIALMENTE</b>
Fecha del Aviso	24 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	89375
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424SANTA CLARA DE LAS VILLAS

**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. 276304-52**

DE: 16 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276304 de 4 DE FEBRERO 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 4 DE FEBRERO DE 2026 el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686, obrando en calidad de mandatario del CONJUNTO **SANTA CLARA DE LAS VILLAS** P.H, presentó RECLAMO No. 276304 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 89375 Ciclo: 12 ubicada en: CL 89 # 29- 86 A.COMUN, DEL CONJUNTO SANTA CLARA DE LAS VILLAS en los periodos facturados 2025-9, 2025-10, 2025-11, Y 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 del reclamo, calificación definitiva).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 5 DE FEBRERO DE 2025 en la que participó la señora Johana Vasquez como usuario del servicio y Jhon Alexander Vallejo como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H21LF000236 el cual registra una lectura acumulada de 154144 m3. Con observación: **" Estando en el conjunto SANTA CLARA DE LAS VILLAS se encuentra el macromedidor registrando, se revisan las instalaciones como son el baño y lavamanos de portería, el baño de administración y el de monitoreo .el salón social con sus baños lavamanos, orinal y cocineta, la piscina con sus duchas baños , lavamanos turco, jacuzzi, el shut de basura y 2 llaves terminales dónde no se detectan fugas, también se revisan los medidores de las casas con bajo consumo y en momento de visita no se observan anomalías".**

Sobre los temas que son objeto de la presente reclamación como es el sistema general o totalizador, que hace parte de las áreas comunes, le informamos que la Empresa ya se pronunció en los siguientes actos administrativos, los cuales fueron debidamente citados y notificados en los términos de los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, otorgándole los recursos de que trata el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 según el caso y garantizando el derecho Constitucional al debido proceso y el derecho de defensa y contradicción:

- **Reclamo N. 271817-52 del día 25 de junio de 2025**
- **Reclamo N. 272648-52 del día 13 de agosto de 2025**
- **Recurso N. 22946-52 del día 10 de septiembre de 2025**
- **Reclamo N. 272648-52 del día 22 de septiembre de 2025**
- **Reclamo N. 273831-52 del día 20 de octubre de 2025, donde fue objeto de análisis**

**el periodo de facturación de septiembre de 2025, por ende, en la presente resolución nos pronunciaremos respecto a los periodos de octubre, noviembre, diciembre de 2025 y enero de 2026.**

Así las cosas, y en atención a su escrito en el cual pretende de manera reiterada la instalación de medición individual para las áreas comunes, declarar perdida el derecho al precio del consumo no medido, y devolver la totalidad del consumo determinado por cálculo, cobrado y pagado, en el oficio N. 11826MAC1706P, solicitud ya analizada y negada por el prestador, porque existe imposibilidad técnica y el consumo esta siendo registrado correctamente por el totalizador, aplicando el sistema descontar y repartir por ser un cliente del sistema general o totalizador, el conjunto Santa Clara de las Villas P.H. y vuelve y solicita asuntos ya analizados así:

**PRETENSIONES (LO QUE SE SOLICITA)**

1. Instalar medición individual para determinar el consumo real de agua en áreas comunes (por diferencia de sus lecturas), declarar pérdida del derecho al precio del consumo no medido y devolver la totalidad del consumo determinado por cálculo, cobrado y pagado.
2. Reexpedir la factura sin las sumas en reclamación, que es el valor del consumo no medido sino calculado sin cumplirse el presupuesto legal, y mientras se tramita la presente petición no generar orden de suspensión o corte del servicio y no iniciar, adelantar o proseguir gestión de cobranza.

**FUNDAMENTO**

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

Para iniciar, se observa que el señor Antonio José es reiterativo, y no acreditó la calidad con que actúa frente al predio, por lo cual, consideramos que para radicar reclamaciones o recursos, debe acreditar la debida legitimación con un poder debidamente concedido para el período respectivo que desea reclamar, ya que tampoco especifica las facturas que desea reclamar o los períodos de la inconformidad. No está legitimado para reclamar sobre el período de facturación objeto de análisis del reclamo N. 276304, para el predio o matrícula N° **89375**.

En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula **No. 89375** de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matrícula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del **Conjunto Residencial SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H.**, el cual cuenta con 213 matrículas hijas, es decir, presenta una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; de este modo la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P, **no entrega** el servicio de acueducto por medio de una acometida individual a cada uno de los predios sino que los inmuebles están organizados internamente mediante el uso de una red propia de acueducto (interna), de la cual se sirven en común y proindiviso para el suministro en cada una de las unidades privadas, es decir tales redes no son de una persona diferente de la que trata la Ley 675 de 2001, es decir de la P.H.

**Puntos 1**

En referencia a la medición, es importante para la Empresa aclarar que:

El Sistema General o totalizador

La medición del consumo mediante el sistema general o totalizador se hace utilizando un totalizador o macromedidor en la acometida de entrada, y del total registrado por el totalizador o macromedidor se descuenta el consumo de las cuentas hijas (matrículas de cada local o predio) la diferencia entre ambas (MAMÁ E HIJA) da como resultado el consumo de las ÁREAS COMUNES, resultado que incluye el consumo de los medidores que puedan estar frenados, servicios directos o fugas, sistema de facturación

de orden legal y especial, acorde con lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, avalado por la Comisión de Regulación de Agua Potable en la revisión de legalidad del mencionado contrato.

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

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

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

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

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

Cabe resaltar que la Empresa no realiza estudios técnicos sobre ese particular, puesto que lo que determina ese sistema es la distribución hidráulica y sanitaria que realiza el diseñador y constructor de la copropiedad quien debe tener el respectivo estudio, de acuerdo a la disponibilidad del servicio que le concedió la Empresa a la constructora y al certificado del recibido de las redes hidrosanitarias para poder ser usuarios del servicio que la Empresa les suministra tanto de acueducto como de alcantarillado, y por lo tanto, los copropietarios de este Conjunto, cuando adquirieron sus viviendas con servicios, ya contaban con el contrato de prestación de acuerdo a las condiciones técnicas que establece el RAS, y fue la Constructora del Conjunto Residencial SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H. quien les entregó a la Administración del respectivo inmueble, la matrícula del área común con las cuentas hijas que corresponden a las unidades independientes que integran el Edificio, por lo tanto, el señor Antonio José, puede recurrir a la Constructora para que lo ilustren respecto a la aprobación del proyecto hidrosanitario, y no pretender que la Empresa le expida constancias y declaraciones que no nos corresponden, lo cual lo hace buscando el error del prestador frente a la información requerida, desconociendo la normatividad vigente para los usuarios del sistema general o totalizador, como es el Conjunto Residencial **SANTA CLARA DE LAS VILLAS**, por lo cual no se accede a su solicitud de la instalación de medición individual para las áreas comunes, ni se declara la pérdida del derecho al precio del consumo no medido, porque si esta siendo registrado en el totalizador, instalado en la acometida que abastece al Conjunto, siendo falsa su afirmación de que el consumo del área común no esta medido, y se realiza por cálculos, tampoco se accede a devolver la totalidad del consumo determinado por cálculo, cobrado y pagado.

Desde su edificación, la constructora solicitó la disponibilidad del servicio como un cliente del sistema general o totalizador y así fue autorizada la prestación del servicio, y la forma de liquidar el consumo para el área común es legal y correcta, existiendo desde su creación la imposibilidad de determinar el consumo de las áreas comunes con un micromedidor, existe imposibilidad para determinar con un micromedidor, el consumo de las redes locales que abastecen cada una de las acometidas de los apartamentos, las zonas húmedas, los tanques de reserva, existiendo imposibilidad técnica para medición individual del área común del Conjunto Residencial SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H..

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

Se adjunta la revisión técnica realizada por el Departamento de Control de Perdidas no Técnicas, donde se inspeccionó el CONJUNTO RESIDENCIAL SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H. y se determina que existe imposibilidad técnica para la medición individual de las instalaciones hidráulicas del área común, como son redes locales que recorre todo el conjunto, tanque de reserva, red de incendios, zonas húmedas y portería.

04

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



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

Solicitud \_\_\_\_\_ matricula 89375

Hora de iniciación de visita \_\_\_\_\_

Dirección del inmueble sic C1189 # 29-86 A. Comun

uso Santa clara de las Villas

Nombre de quien atiende la visita Miguel Brizuela - 2 H. años

Calidad del que atiende: Coordinador de Mantenimiento

Nombre del administrador veillon Aranda

Correo electrónico WAranda@gmail.com

Teléfono \_\_\_\_\_

Ficha catastral \_\_\_\_\_

Número de empleados de las áreas comunes \_\_\_\_\_

**DATOS DEL MACROMEDIDOR**

Tiene sistema totalizador Si  No

No Macromedidor ISBF106244 Marca Itron Lectura 83216

Clase B  C  R160  Otro \_\_\_\_\_

Diámetro 1/2"  3/4"  1"  1 1/2"   
 2"  3"  4"  6"

Estado

Buen estado  Dañado  Tapado  Directo

Invertido  Medio lado  Inundado  No tiene

Con fuga  Frenado  Otro Funcionando

Ubicación Caja  Carcamo  Rejilla

Gabinete  Enterrado en tierra  otro \_\_\_\_\_

**DATOS DE INSTALACIÓN DEL ACUEDUCTO**

Fuente de abastecimiento Red local o distribución  Fuente Alternativa

Fuente Alternativa de abastecimiento

Agua lluvia  Capacidad del Tanque \_\_\_\_\_

Pozo o Aljibe  Resolución corporación autónoma \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_

Rehuso del agua  Lo surte otro acueducto  Nombre \_\_\_\_\_

Diametro de la acometida 1/2"  3/4"  1"  1 1/2"   
 2"  3"  4"  6"

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



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

Estado de la acometida Buena  Regular  Mala  Suspendida   
 Diámetro 2" Si  No

No visible  Valvula de cheque

Ubicación Carcamo  Rejilla  Tierra  Pared   
 Gabinete  Pavimento anden  Pavimento via   
 Antejardín

Material Galvanizada  Pealp  Polietileno  PF

Caja Si  No  Tapa Si  No

La tapas de los macromedidores tiene cajilla de visualización para el conjunto Si  No

Llave de paso Normal  Antifraude  Mal estado

Fugas imperceptible Si  No  ubicación \_\_\_\_\_

Fugas perceptible Si  No  ubicación \_\_\_\_\_

**CONFORMACIÓN HIDRAULICA DEL AREA COMÚN**

Tanques de almacenamiento Subterráneo  Cantidad  Capacidad \_\_\_\_\_  
 Elevado  Cantidad  Capacidad \_\_\_\_\_

Periodicidad de lavado \_\_\_\_\_

Cantidad de lavamanos  Sistema Ahorrador  Sistema tradicional

Llave de shuts Cantidad Regaderas  Cantidad Duchas  Sauna  Jacuzzi

Basuras  Turco  Piscina  Poceta  Cantidad de llaves alternas

Unidad sanitaria  Salon social  Cocineta  Gimnasio

Cantidad de predios que se abastecen del area común: 2 Aproximadamente

Otro El predio NO cuenta con tanque subterráneo

Observaciones: \_\_\_\_\_

**ANOMALIAS**

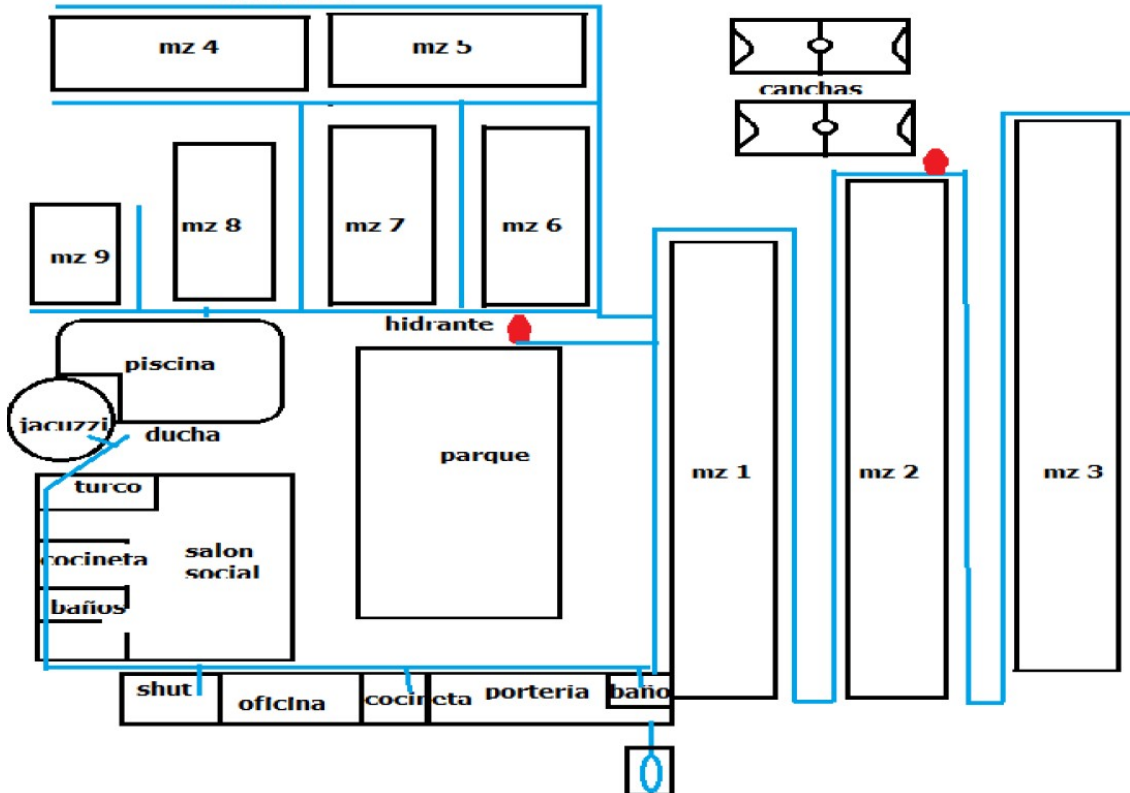
Sello de seguridad manipulado  Brazaete manipulado   
 Tapa soldada  Medidor manipulado  Se abastece del vecino

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P		
	REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H.(DETALLADO)	
Llaves por fuera de la medición <input type="checkbox"/>	Conexión fuera de la medición <input type="checkbox"/>	Foto <input type="checkbox"/>
Tanques por fuera de la Medición: <input type="checkbox"/>	Observaciones: <u>Todas las pentas están en el Bloco</u>	
SISTEMAS ESPECIALES ( RED CONTRA INCENDIO Y OTROS)		
Seamesas SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	Hidrantes SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Medidos SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	Medidos SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Aire acondicionado SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
<u>Miguel Benjumea</u>	<u>Mano Uoliva</u>	
Nombre de quien atiende la visita	Nombre del funcionario que hace la visita	
<u>Manmimiento</u>		
Ciudad de quien atiende la visita	Cargo	
Hora de finalización de la visita		



Responsables del futuro

Cll 89 # 29- 86 santa clara de las Villas  
Mat 89375



**Punto 2:** No se accede a la solicitud de reexpedir factura sin las sumas en reclamación, porque la forma de medición del área común del CONJUNTO RESIDENCIAL SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H., con el sistema general o totalizador es correcta.

No se accede a la solicitud de suspender la facturación generada al área común por el registro de los consumo en el totalizador, porque su cobro es correcto porque solo así se puede determinar el consumo del área común, al existir imposibilidad técnica para medir el consumo de las redes locales, zonas húmedas, tanques de reserva, salón social y portería, con fundamento en la normatividad vigente mientras se encuentra en trámite la reclamación, No se genera orden de suspensión del servicio.

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al área común del Conjunto Residencial SANTA CLARA DE LAS VILAS con matrícula No. **89375**, se ha facturado en el periodo de octubre, noviembre, diciembre de 2025 y enero de 2026, de la siguiente manera:

Períodos 2025/2026	Consumo Mama	Consumo Hija	Diferencia	Consumo Facturado A.C	Observación
Enero	3324 m3	3116 m3	208 m3	208 m3	Cobro por diferencia (Art. 146 y 149 -Ley 142/94)
Diciembr	3457 m3	3171 m3	286 m3	447 m3	Cobro por promedio (Art. 146 y 149 -Ley 142/94)
Noviembr	3368 m3	2950 m3	418 m3	418 m	Cobro por diferencia (Art. 146 y 149 -Ley 142/94)
Octubre	3576 m3	3108 m3	468 m3	468 m3	Cobro por diferencia (Art. 146 y 149 -Ley 142/94)

Se evidencia que para el periodo de diciembre de 2025 se presento desviación significativa del consumo (por bajo consumo), por ende, la empresa facturó consumo promedio de 447 m3.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la **matrícula No. 89375** respecto al periodo **OCTUBRE, NOVIEMBRE DE 2025 Y ENERO DE 2026**, es **CORRECTO**, ya que la empresa facturó aplicando el sistema descontar y repartir, por lo cual no serán objeto de reliquidación, alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, no existe una facturación adicional como afirma el señor Antonio Jose Patiño, sin fundamentos fácticos ni jurídicos, para el área común del **Conjunto Cerrado SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H.** esta debidamente registrada en el totalizador, y solamente se accede a reliquidar el periodo de diciembre de 2025 a la diferencia real de lectura es decir de 447 se modifica a 286 m3.

Aunado a todo lo anterior, este Departamento concluye que NO ES PROCEDENTE el reclamo instaurado por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, porque la forma de determinar el consumo del área común con base en el registro del totalizador es correcto y los puntos 1 y 2 referentes a la legalidad de la medición y la claridad del consumo facturado quedan desvirtuados, porque la Empresa realiza el cobro del consumo a este predio cumpliendo la normatividad vigente establecida en el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 y el contrato de condiciones uniformes, y la SSPD se ha pronunciado sobre la forma de determinar el consumo de los clientes del sistema general y totalizador, y ha determinado que la forma de hacerlo en la Empresa es correcto y el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO ya tiene conocimiento de esta información, sin embargo insiste en considerar que los totalizadores son ilegales, generando falsas ilusiones o expectativas a los representantes legales de las Propiedades Horizontales, porque la SSPD, en múltiples decisiones ha confirmado el sistema de facturación del sistema general o totalizador, este predio no es un cliente multiusuario, cuenta con la debida medición total del Conjunto por medio del

totalizador y las 213 unidades independientes cuentan medición individual, por lo cual, no se ajusta a Derecho su pretensión de declarar la pérdida del derecho al precio del consumo, porque si esta medido el consumo del área común, por lo tanto, no se accede a la devolución del consumo facturado.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-1300936** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	421	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	421	260	421	750966	1215987	-465021
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	421	260	421	572845	927568	-354723
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-12	421	260	421	336260	544483	-208223
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-12	421	260	421	440817	713784	-272967

## 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 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.”*

En lo que respecta al pago del servicio de las áreas comunes me permito informarle que da aplicación a lo regulado por el párrafo único del artículo 32 de la Ley 675 de 2001, mediante la cual se expide el régimen de propiedad horizontal que a la letra dice:

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

## DECRETO 1077 DE 2015

### DEFINICIONES

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

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

*(Decreto 3050 de 2013, art. 3).*

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

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

**ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.13. De los medidores generales o de control.** En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes.

*Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.*

*(Decreto 302 de 2000, art. 16, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 5).*

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 PARCIALMENTE** el reclamo presentado por ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686 por concepto de **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO** de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o.** **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 89375 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

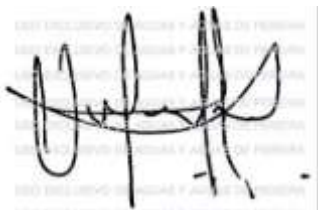
conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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 16 DE FEBRERO 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 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. 276350-52 de 13 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RONALD ALEXANDER FERNANDEZ OLAYA** 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>276350-52</b>
Fecha Resolución	13 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	24 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	RONALD ALEXANDER FERNANDEZ OLAYA
Matrícula No	1725761
Dirección para Notificación	CL 48 # 19- 200 BLQ 1 APTO 405CONJUNTO RESIDENCIAL ANDALUCIA

**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. 5847161

## Resolución No. 276350-52

DE: 13 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276350 de 6 DE FEBRERO DE 2026

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 6 DE FEBRERO DE 2026 el Señor **RONALD ALEXANDER FERNANDEZ OLAYA** identificado con **C.C. No. 79888618**, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276350 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado **N° 1725761** Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CL 48 # 19- 200 BLQ 1 APTO 405 , Barrio CONJUNTO RESIDENCIAL ANDALUCIA 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 9 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó el Señor **RONALD ALEXANDER** como usuario del servicio y **FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ** 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 N° C16LA339015AA** el cual registra una lectura acumulada de **1154 m<sup>3</sup>**. Durante la visita se dejó la siguiente observación: “ **Se reviso instalaciones y no existen fugas**”.

Como resultado de la revisión en el Sistema de Información Comercial se constató 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 para el periodo de **enero de 2026** de **21 m<sup>3</sup>**, avanzó de **1130 m<sup>3</sup> a 1151 m<sup>3</sup>** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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 equipo de medida.

**Por último, se le sugiere respetuosamente 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 periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con

base en consumos promedios de otros 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 el Señor **RONALD ALEXANDER FERNANDEZ OLAYA** identificado con **C.C. No. 79888618** 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 al el Señor **RONALD ALEXANDER FERNANDEZ OLAYA** enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 48 # 19-200 BLQ 1 APTO 405 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 al Señor **RONALD ALEXANDER FERNANDEZ OLAYA** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1725761 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

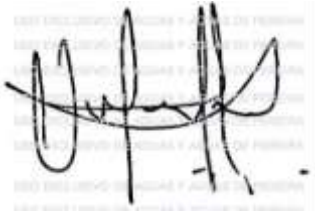
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 13 DE FEBRERO DE 2026

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is positioned over a faint, repeating background of the company's slogan.

**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. 276378-52 de 13 DE FEBRERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>276378-52</b>
Fecha Resolución	13 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	24 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANDRES ADOLFO CEFERINO MORALES
Matrícula No	394544
Dirección para Notificación	CL 26 # 2- 11 LT 456CAMILO LAS MERCEDES

**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. 276378-52**

DE: 13 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276378 de 10 DE FEBRERO 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 10 DE FEBRERO DE 2026 el señor ANDRES ADOLFO CEFERINO MORALES identificado con C.C. No. 14565126, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276378 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 394544 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CL 26 # 2- 11 LT 456 , Barrio CAMILO LAS MERCEDES 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 11 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó el señor Andrés cefelino 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° H25VA492114 el cual registra una lectura acumulada de 51 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor no registra consumo con llaves cerradas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **605204**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
enero	34 m3	7 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 (7 m3 a 34 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 ANDRES ADOLFO CEFERINO MORALES identificado con C.C. No. 14565126 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) ANDRES ADOLFO CEFERINO MORALES enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 26 # 2- 11 LT 456 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: ANDRES ADOLFO CEFERINO MORALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 394544 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

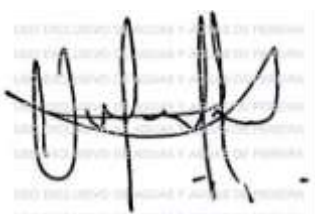
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 13 DE FEBRERO 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. 276392-52 de 13 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **OSVALDO 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>276392-52</b>
Fecha Resolución	13 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	24 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	OSVALDO RESTREPO
Matrícula No	208710
Dirección para Notificación	CL 27 # 9- 35LAGO 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

## Resolución No. 276392-52

DE: 13 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276392 de 12 DE FEBRERO 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 12 DE FEBRERO DE 2026 el señor OSVALDO RESTREPO identificado con C.C. No. 9871559, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276392 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 208710 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 27 # 9- 35 , Barrio LAGO URIBE en el periodo facturado 2026-2.

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 13 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó la señora Ivone zapata 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° P1915MMRAL126218AA el cual registra una lectura acumulada de **831 m3**. ***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.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **FEBRERO de 2026** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **44 m<sup>3</sup>**, en el periodo de Febrero avanzó de **778 m<sup>3</sup>** a **822 m<sup>3</sup>**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en el periodo reclamado, así:



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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la **ley 142 de 1994**, este Departamento considera que el consumos facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **FEBRERO de 2026, ES CORRECTO** y **NO** será reliquidado, ni modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

de Servicios Públicos.”

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 OSVALDO RESTREPO identificado con C.C. No. 9871559 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 OSVALDO RESTREPO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 27 # 9- 35 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: OSVALDO RESTREPO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 208710 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

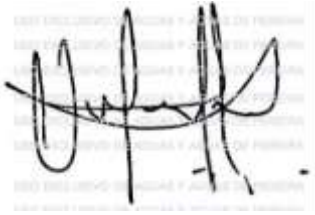
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 13 DE FEBRERO DE 2026

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is positioned over a faint, repeating background pattern of the company's slogan.

**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. 276398-52 de 13 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GABRIELA ALVAREZ** 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>276398-52</b>
Fecha Resolución	13 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	24 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	GABRIELA ALVAREZ
Matrícula No	1221126
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 6 PS 2ANTONIO JOSE VALENCIA

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 276398-52

DE: 13 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276398 de 12 DE FEBRERO 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 12 DE FEBRERO DE 2026 la señora GABRIELA ALVAREZ identificado con C.C. No. 2228265, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 276398 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1221126 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 4 CS 6 PS 2 , Barrio ANTONIO JOSE VALENCIA 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 13 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó la señora GABRIELA ALVAREZ como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL126594AA el cual registra una lectura acumulada de **637 m<sup>3</sup>**. ***Se visita el predio y se encuentra que el medidor registra cuando abren una llave dentro de la casa, al revisar se observa que presenta fuga por el agua stop del tanque sanitario.*** 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 ***FUGA POR EL AGUA STOP DEL TANQUE SANITARIO***, la cual es responsabilidad del usuario, en el Periodo de Enero presentó una diferencia de **32 m<sup>3</sup>**, avanzó de **577 m<sup>3</sup> a 609 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.*

*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 GABRIELA ALVAREZ identificado con C.C. No. 2228265 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 GABRIELA ALVAREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 4 CS 6 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

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

1221126 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

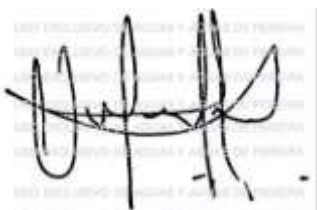
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 13 DE FEBRERO 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 company name 'EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P'.

**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. 276402-52 de 13 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LILIANA ELENA VALLEJO** 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>276402-52</b>
Fecha Resolución	13 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	24 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	LILIANA ELENA VALLEJO
Matrícula No	19597794
Dirección para Notificación	CALLE 26 E 35-110 MZ 94 CS 38EL REMANSO

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 276402-52

DE: 13 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276402 de 12 DE FEBRERO 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 12 DE FEBRERO DE 2026 la señora LILIANA ELENA VALLEJO identificado con C.C. No. 24661437, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 276402 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19597794 Ciclo: 7 ubicada en: CALLE 26 E 35-110 MZ 94 CS 38 EL REMANSO SECTOR B Y C ETAPA I, Barrio EL REMANSO 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 del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 13 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó la señora Liliana Vallejo como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA66554AA el cual registra una lectura acumulada de **1642 m<sup>3</sup>**. **Se cierran todas las llaves y el medidor sigue girando.**

Es de tener en cuenta la observación “ **SE CIERRAN TODAS LAS LLAVES Y EL MEDIDOR SIGUE GIRANDO**” es posible que en el predio se presente una fuga interna, y a la fecha la Empresa no cuenta con el servicio disponible del geófono, por lo tanto, se le recomienda que de forma particular contrate el servicio de geófono para ubicar la fuga, realizar las reparaciones pertinentes y así evitar incrementos en su facturación, **una vez halle la fuga puede presentar en el centro de servicios de la Empresa el informe del geófono particular e iniciar la reclamación por el consumo facturado.**

Ahora bien, al hacer un análisis de lo encontrado en el Sistema Comercial y la visita realizada en donde se evidencia que en el predio se presenta una fuga interna que está afectando el consumo presentando desviación significativa, por lo tanto, la Empresa considera pertinente reliquidar el consumo del periodo de **ENERO de 2026** generando cobro por consumo por promedio de acuerdo al histórico de consumos, que es de **15 m<sup>3</sup>**. Se le recuerda al usuario que debe realizar las reparaciones pertinentes en el menor tiempo posible, la empresa generara los cobros por diferencia de lectura sin importar la presencia de la fuga interna, actuando en virtud a lo dispuesto en el **Artículo 146 de la ley 142 de 1994.**

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. 19597794** por la Empresa, respecto al período de **ENERO de 2026, será objeto de modificación**, por lo cual, **SE PROCEDE** a reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-35643** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	408	2	9	4407	19829	-15423
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	408	2	9	5777	25995	-20218
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-1	408	0	0	-4	-2	-2

***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.

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 LILIANA ELENA VALLEJO identificado con C.C. No. 24661437 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 LILIANA ELENA VALLEJO enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 26 E 35-110 MZ 94 CS 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: LILIANA ELENA VALLEJO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19597794 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

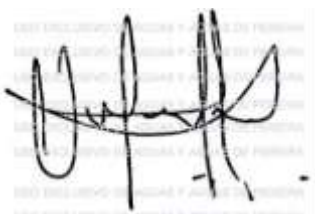
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 13 DE FEBRERO 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. 276404-52 de 13 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE EDGAR ROMAN** 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>276404-52</b>
Fecha Resolución	13 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	24 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE FEBRERO DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSE EDGAR ROMAN
Matrícula No	535666
Dirección para Notificación	CR 9 # 6- 41BERLIN

**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. 276404-52**

DE: 13 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276404 de 12 DE FEBRERO 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 12 DE FEBRERO DE 2026 el señor JOSE EDGAR ROMAN identificado con C.C. No. 10083412, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276404 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 535666 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 9 # 6- 41 , Barrio BERLIN en el periodo facturado 2026-2.

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

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

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
FEB	931 m <sup>3</sup>	828 m <sup>3</sup>	103 m <sup>3</sup>	186 m <sup>3</sup>	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, <b>103 m<sup>3</sup> + 83 m<sup>3</sup></b> <b>total: 186 m<sup>3</sup></b> (Art. 146-Ley 142/94)
ENE	828 m <sup>3</sup>	724 m <sup>3</sup>	104 m <sup>3</sup>	21 m <sup>3</sup>	Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación <b>83 m<sup>3</sup></b> .

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 13 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó la señora Daniela Vélez como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL139677AA el cual registra una lectura acumulada de **936 m3**. **Funciona chatarrería, se reviso instalaciones y existe fuga por rebose en el sanitario, se recomendó el arreglo.** Situación que confirma el incremento en el consumo registrado del periodo reclamado.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes 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 **FEBRERO de 2026** son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en el período de **Enero de 2026**, la diferencia de lectura fue de **104 m<sup>3</sup>**, de los que solo se cobraron por promedio **21 m<sup>3</sup>** dejando pendiente **83 m<sup>3</sup>**, así las cosas para el periodo de **Febrero de 2026** la diferencia de lectura fue de **103 m<sup>3</sup>** más **83 m<sup>3</sup>** por consumo acumulado para un total de **186 m<sup>3</sup>**, no se puede revisar predio solo, no hay llaves para el candado donde está el medidor, 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**.

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

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JOSE EDGAR ROMAN identificado con C.C. No. 10083412 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o.** **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor JOSE EDGAR ROMAN enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 6- 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: JOSE EDGAR ROMAN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 535666 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

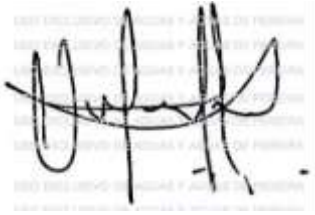
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 13 DE FEBRERO DE 2026

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is positioned over a faint, repeating background pattern of the company's slogan.

**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**