

**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. 12809-52 de 23 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **TIBISAY QUERADES** 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>12809-52</b>
Fecha Resolución	23 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	TIBISAY QUERADES
Matrícula No	132647
Dirección para Notificación	CL 19 # 2- 11SANTA TERESITA

**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 17 DE FEBRERO DE 2026, la Señora **TIBISAY QUERADES**, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos de **octubre 2025 y febrero 2026**, 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 18 DE FEBRERO DE 2026, visita que fue atendida por **TIBISAY QUERALES**, y en tal revisión se detectó que el **medidor P1515MMRSA66750AA** que pertenece al predio con **matrícula No 132647**, tenía una lectura acumulada de **745 m<sup>3</sup>**, 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 periodo de **octubre de 2025 y febrero de 2026** por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

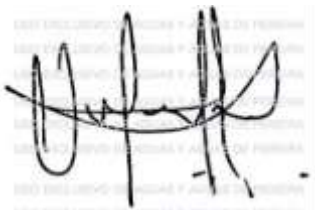
Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-\$93.498** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con **matrícula No.132647**.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2026-2	414	0	8	0	17626	-17626
2501	2026-2	414	0	8	0	23107	-23107
3007	2026-2	414	0	0	-4	-2	-3
1090	2026-2	414	0	8	0	-2935	2935
1095	2025-10	414	0	13	0	-3665	3665
1090	2025-10	414	0	13	0	-4763	4763
2501	2025-10	414	0	13	0	37501	-37501
67	2026-2	414	0	0	0	-2	2
3010	2025-10	414	0	0	-4	0	-4
2500	2025-10	414	0	13	0	28860	-28860
1095	2026-2	414	0	8	0	-2239	2239

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, este Departamento establece que el consumo facturado por la Empresa durante el periodo de **febrero de 2026** es superior al registro real del equipo de medida. Por tal motivo, se considera **PROCEDENTE** la solicitud del usuario y se ordena la reliquidación de los **consumos facturados** en dichos periodos, procediendo con el ajuste de la siguiente manera:

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

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Victor Alonso Cano Perez', written over a faint grid background.

**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. 12835-52 de 23 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **LILIANA MARIA ROMAN ORTIZ** 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>12835-52</b>
Fecha Resolución	23 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	LILIANA MARIA ROMAN ORTIZ
Matrícula No	998179
Dirección para Notificación	CL 16 # 8- 19 APTO 302CENTRO

**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 20 DE FEBRERO DE 2026, la señora LILIANA MARIA ROMAN ORTIZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2025-12,2026-1,2026-2, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 21 DE FEBRERO DE 2026, y en tal revisión se detectó que el medidor P1915MMRSA113905AA que pertenece al predio con matricula No 998179, tenía una lectura acumulada de **156 m3**, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

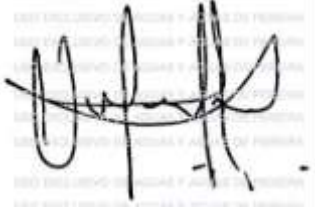
En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodos **2025-12,2026-1,2026-2**, por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-250486** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 998179.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2025-12	414	0	10	0	22033	-22033
1590	2025-12	414	0	10	0	16954	-16954
2500	2026-1	414	0	10	0	22033	-22033
2500	2026-2	414	0	11	0	24236	-24236
1595	2025-12	414	0	10	0	12933	-12933
2501	2026-1	414	0	10	0	28883	-28883
1590	2026-2	414	0	11	0	18650	-18650
2108	2026-1	414	0	0	0	-3	3
2501	2026-2	414	0	11	0	31772	-31772
1595	2026-1	414	0	10	0	12933	-12933
1590	2026-1	414	0	10	0	16954	-16954
2501	2025-12	414	0	10	0	28883	-28883

1595	2026-2	414	0	11	0	14226	-14226
2108	2025-12	414	0	0	0	-2	2

Atentamente,



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

Proyectó: **mlramos**

Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23364-52 de 23 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MEDARDO MARULANDA** 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>23364-52</b>
Fecha Resolución Recurso	23 DE FEBRERO DE 2026
RECLAMO	276150 de 30 DE ENERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	4 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	MEDARDO MARULANDA
Identificación del Peticionario	4510584
Matrícula No.	915454
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 7 PS 1 PERLA DEL SUR

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

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

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

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

Generó: FMARIN

## Resolución No. 23364-52

DE: 23 DE FEBRERO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23364 DE 9 DE FEBRERO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 276150 DE 28 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) MEDARDO MARULANDA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 4510584 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 276150-52 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. 915454 Ciclo 10, ubicada en la dirección MZ 1 CS 7 PS 1 , Barrio PERLA DEL SUR en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-2, 2026-1, 2025-12.

Que el recurrente por escrito presentado el día 9 DE FEBRERO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el alto consumo facturado, viven dos personas y el consumo es mínimo, solicita revisar, 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 practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día 11 de febrero de 2026, donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, el equipo de medida y las instalaciones hidráulicas se encontraron en buen estado, el medidor registraba una lectura acumulada de 1118 m<sup>3</sup>, el nivel de ocupamiento es de dos personas, acometida y medidor en buen estado, y se evidencia, la existencia de fuga imperceptible, para lo cual es necesario inspeccionar las redes internas con el geófono, servicio que es adicional, y por lo cual debe asumir el costo de la revisión, si hasta la fecha no identificado el sitio del tramo de tubería que debe reparar.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en los periodos de DICIEMBRE/25, ENERO Y FEBRERO DE 2026, el consumo presento desviación significativa y no se había detectado la causa y se había facturado el consumo total que registró el medidor.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, y que no se determinó la causa del incremento, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de

facturación de DICIEMBRE/25, ENERO Y FEBRERO DE 2026,, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 8 m3, Se le recomienda inspección con geófono, el cual lo puede contratar de manera particular.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en los períodos de DICIEMBRE/25, ENERO Y FEBRERO 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 el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del equipo de medida.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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.”

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-158662** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2026-1	408	0	0	-4	0	-4
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-2	408	8	13	-8873	-14419	5546
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	408	8	24	23107	69320	-46213
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	408	8	27	17626	59488	-41862
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-1	408	8	13	-8873	-14419	5546

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	408	8	27	23107	77985	-54878
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-2	408	8	13	-6768	-10999	4230
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-1	408	8	13	-6768	-10999	4230
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	408	0	0	-4	0	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	408	8	24	17626	52878	-35252

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 MEDARDO MARULANDA en contra de la Resolución No. 276150-52 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. 915454 la suma de **-158662**. 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) MEDARDO MARULANDA , 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 23 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. 276299-52 de 23 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>276299-52</b>
Fecha Resolución	23 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	1846708
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424GALICIA

**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. 5840363

## Resolución No. 276299-52

DE: 23 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276299 de 3 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 3 DE FEBRERO DE 2026 el Señor **ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO** identificado con **C.C. No. 16214686**, obrando en calidad de mandatario presentó RECLAMO No. 276299 consistente en: INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado **N° 1846708** Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CL 150 # 15 B - 65 **AREA COMUN EDIFICIO PORTAL DEL CAMPO TORRE A**, Barrio GALICIA en los periodos facturados de **septiembre, noviembre y diciembre de 2025**.

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

El **trámite** de esta reclamación se limitará únicamente a los periodos de **septiembre y noviembre de 2025**, debido a que la inconformidad del periodo de diciembre de 2025 ya fue objeto de reclamo de lo cual se emitió la Resolución **No. 276063-52 del 5 de febrero de 2026**.

Para iniciar, se observa que el señor **ANTONIO JOSÉ** es reiterativo, y actúa como mandatario del representante legal de **AREA COMUN EDIFICIO PORTAL DEL CAMPO TORRE A**, el Señor **LUIS ALBERTO MORALES RESTREPO** presentando un certificado con fecha de expedición del **26 DE ENERO DE 2024**, documento que supera los 30 días de expedición a la fecha de presentación del reclamo **N. 276299** del 03 de febrero de 2026 con Radicado Web **Nro.17851**, por lo cual, consideramos que para radicar reclamaciones o recursos, debe acreditar la debida legitimación con un poder debidamente concedido para el período respectivo que desea reclamar y no un documento denominado **Autorización mandato del 26/01/2024 de manera amplia y suficiente**, el cual no especifica las facturas que desea reclamar o los períodos de la inconformidad, para nosotros no está debidamente legitimado para reclamar sobre el período de facturación, objeto de análisis del **reclamo N. 276299**, para el predio o **matrícula No. 1846708**.

**AUTORIZACIÓN**  
**CONTRATO DE MANDATO No. 1665M**

LUIS ALBERTO MORALES RESTREPO con C.C. No. 19.252.535 residente en Pereira, actuando en nombre propio o como representante legal de CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES PORTAL DEL CAMPO – PROPIEDAD HORIZONTAL con NIT. 900801915-6, suscriptor y/o usuario de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado según la matrícula 1846708 de EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA ESP, 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 o Entidad 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 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 mandato; y con su gestión manifiesta su aceptación del mandato, el cual expira o será revocado como está previsto en la Ley.

Ciudad: Pereira,

Fecha: Enero 26 de 2024.



EL MANDANTE.

C.C. No. 19252535

Ahora bien, este Edificio **PORTAL DEL CAMPO TORRE A - AREA COMUN**, hace parte de los clientes del sistema general o totalizador de La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que comparten una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira no les entrega el agua por medio de una acometida individual a cada uno de ellos sino que el grupo se ha organizado internamente mediante el uso de una red propia de distribución interna de tal manera que Aguas y Aguas les entrega el agua a la entrada de dicha red utilizando para ello una sola acometida de diámetro adecuado para atender el consumo del grupo completo de usuarios internos.

La medición del consumo de estos grupos se hace utilizando un medidor en la acometida de entrada, el cual registra el consumo total del grupo y actualmente al interior del edificio, todas las unidades independientes tienen su medidor individual para registrar el consumo de cada uno.

En resumen, un cliente Multiusuarios o del sistema general o totalizador, comparten una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor el cual para estos casos se llama totalizador.

El consumo se debe facturar teniendo en cuenta el principio general que orienta la relación entre La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y sus clientes ya sean independientes o Multiusuarios es el de **“La facturación es igual al consumo”** o sea que la suma de los consumos facturados a un grupo de multiusuarios debe ser igual a la cantidad de agua suministrada al grupo a través de la acometida de entrada.

La medición del consumo de estos grupos se hace utilizando un medidor en la acometida de entrada, el cual registra el consumo total de las matrículas hijas y de las áreas comunes que existen al interior del conjunto, todas las unidades independientes, **cuentan con su medidor individual** para registrar el consumo de cada uno, luego del total registrado por el Macromedidor se resta el consumo de las cuentas hijas (matrículas de cada local/apartamento), la diferencia entre ambas (MAMA E HIJA) da como resultado el consumo de las áreas comunes, lo cual es denominado como el sistema descontar y repartir, las áreas comunes las integran las redes hidráulicas que recorren cada piso, antes del medidor de cada

apartamento, los tanques de reserva, las pocetas, los baños de la portería, salón social y de la oficina de administración cuando se tienen.

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

Siendo así las cosas, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula **No.1846708 con 64 Matriculas hijas**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos	Consumo mama	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado AC	Observación
NOV	1209 m <sup>3</sup>	302 m <sup>3</sup>	907 m <sup>3</sup>	302 m <sup>3</sup>	Consumo de 137 m <sup>3</sup> pendientes de septiembre, más 165 m <sup>3</sup> promedio del periodo de noviembre. (Art. 146-Ley 142/94)
SEP	661 m <sup>3</sup>	308 m <sup>3</sup>	353 m <sup>3</sup>	308 m <sup>3</sup>	Consumo de 200 m <sup>3</sup> pendientes de agosto, más 108 m <sup>3</sup> promedio del mes. (Art. 146-Ley 142/94)
AGO	726 m <sup>3</sup>	397 m <sup>3</sup>	329 m <sup>3</sup>	129 m <sup>3</sup>	Consumo de 129 m <sup>3</sup> promedio del periodo, quedando pendiente por facturar 200 m <sup>3</sup> . (Art. 146-Ley 142/94)

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el **06 de febrero de 2026** en la que participó el Señor **JESUS DAVID REYES** como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el **Medidor N° L15BE103543** el cual registra una lectura acumulada de **73523 m<sup>3</sup>**. Durante la visita técnica se dejó la siguiente observación: ***“Estando en el edificio TORRES DEL CAMPO se encuentra el macromedidor registrando. Se revisan las instalaciones cómo el baño y lavamanos de portería, el salón social con sus baños, lavamanos y cocineta, la piscina con su ducha, el baño de la oficina de administración, el shut de basura y el tanque subterráneo de reserva donde en momento de visita no se detectan fugas. De nuevo se revisan los medidores de los apartamentos con bajo consumo y en el momento de visita no se observan anomalías. De igual manera se sigue con la recomendación de solicitar el servicio de geófono en caso de ser necesario por parte de la empresa o de forma particular”***.

Ahora bien, en cumplimiento del debido proceso y al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio en el periodo de **septiembre y noviembre de 2025**, se facturó de la siguiente manera:

- *Para el periodo **noviembre de 2025** las áreas comunes después del respectivo descontar y repartir con las matrículas hijas tuvieron un consumo de **785 m<sup>3</sup>** de los cuales solo se le facturaron **165 m<sup>3</sup>** por promedio mientras se verificaba si existían daños o fugas en las instalaciones, quedando así un consumo pendiente de **620 m<sup>3</sup>** más **137 m<sup>3</sup>** pendientes del periodo de **septiembre de 2025**.*
- *Para el periodo **septiembre de 2025** las áreas comunes después del respectivo descontar y repartir con las matrículas hijas tuvieron un consumo de **245 m<sup>3</sup>** de los cuales solo se le facturaron **108 m<sup>3</sup>** por promedio mientras se verificaba si existían daños o fugas en las instalaciones, quedando así un consumo pendiente de **137 m<sup>3</sup>** por facturar.*
- *Para el periodo **agosto de 2025** las áreas comunes después del respectivo descontar y repartir con las matrículas hijas tuvieron un consumo de **329 m<sup>3</sup>** de los cuales solo se le facturaron **129 m<sup>3</sup>** por promedio mientras se verificaba si existían daños o fugas en las instalaciones, quedando así un consumo pendiente de **108 m<sup>3</sup>** por facturar.*

Se le informa al usuario que el grupo de previa con el fin de investigar la causa de la desviación significativa del predio se realizaron las visitas de terreno y el revisor dejó como observación ***“Nos atiende guarda Reyes. Se reviso medidor normal e instalaciones en baños, cocina, ducha, lavadero, se***

encontró fuga en sanitario por agua stop".

Se anexan las visitas técnicas de la previa a la facturación, así:

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA  
**ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION** M  
DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA 1846708

FECHA NOTIFICACION: 9/12/2025  
FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA: 9/18/2025 Hora: 1/4/1900 2:00:00 PM Nro. Revisión: \_\_\_\_\_  
PRIMERA  
FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 09/18/2025 HORA INICIO VISITA: 2:00 PM

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) Alberto Morales identificado con C.C. N° 7925237, se procede por parte funcionarios adscritos al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, a llevar a cabo Revisión técnica a efectos de investigar las causales que generaron la desviación del 1,55% de los consumos facturados en (los) mes(es) de AGOSTO, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo: que es de 129 m³, para lo cual se procede de la siguiente manera:

Gasto w 562997.

**A) Características Específicas del predio: - Información Sistema:**  
Dirección: CL 150 # 15 B - 65 AREA COMUN, GALICIA, EDIFICIO PORTAL DEL CAMPO TORRE A Uso: RESID--EST 4  
Ciclo: 16 Ruta: 4 Cons.: 161200

**Información En Terreno:**  
Tipo de Vivienda: Miudad Comuna-Nro. Niveles: 7 - Clase de Uso: Residencia Nro. Ocupantes: \_\_\_\_\_  
(Si es uso NO es residencial favor indicar):  
Nombre del establecimiento: \_\_\_\_\_

**B) Características Generales equipo de medida:**

**Información Sistema:**  
1) Nro. Medidor: L15BE103543 Última lectura: 67824 Agosto - 2000 m³  
- Diferencia de lectura: 329 Mt³ - Promedio: 129 Mt³ - Consumo NO facturado 200 Mt³

**GEOFONO** \_\_\_\_\_

**Información En Terreno:**  
1) Nro medidor: L15BE103543 Lectura: 67824 Diámetro: 7" Estado: Bueno Mdn: \_\_\_\_\_  
Descripción Estado: Caja y medidor en buen estado, medidor registrado con normalidad.

**C) Descripción estado de las instalaciones internas y su funcionamiento:**  
Se revisan todas las instalaciones no presentan fugas en el punto revisado, se le da debido a un alto consumo que se viene presentando  
De conformidad con lo establecido en la Circular Externa SSPD N° 006 de 2007 y el artículo 29 de la Constitución Nacional se le concede el uso de la palabra a ( EL, La), Señor(a) \_\_\_\_\_  
identificado(a) con c.c. N° \_\_\_\_\_ quien atendió la visita y hace las siguientes observaciones:

Siendo las 2:25 PM, se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

Nombre-Firma y C.C. Quien atendió la visita: Alberto Morales  
Propietario: \_\_\_\_\_ Inquilino: Administrador - 7925237 Nombre y C.C. Testigo Visita: \_\_\_\_\_  
Fredy Acosta - 1088349530 Nombre Funcionario que realiza la Visita: \_\_\_\_\_  
"El agua ahorrada hoy, es vida para mañana"

En mi calidad de revisor, fibro, voluntariamente y no fuado de las implicaciones legales, bajo la gravedad de juramento manifiesto que el usuario del predio descrito se negó a atenderme el presente documento.

27-06-25  
 8:30 AM  
 979  
 29

FECHA NOTIFICACION: 9/30/2025  
 FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA: 10/6/2025 Hora: 8:30:00 AM Nro. Revisión: PRIMERA  
 FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 10-06-25 HORA INICIO VISITA: 8:30 am

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) Juan David Gonzalez identificado con C.C. N° 10.046.719.29, se procede por parte funcionarios adscritos al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, a llevar a cabo Revisión técnica a efectos de investigar las causales que generaron la desviación del 1,27% de los consumos facturados en (los) mes(es) de SEPTIEMBRE, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de 108 m³, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Especificas del predio: - Información Sistema:  
 Dirección: CL 150 # 15 B - 65 AREA COMUN, GALICIA, EDIFICIO PORTAL DEL CAMPO TORRE A 7 metros del 2º  
 RESID-EST 4 Uso: Pasapen del 2º  
 Ciclo: 16 Ruta: 4 Cons.: 161200 Canton 3529692

Información En Terreno:  
 Tipo de Vivienda: Fin Apts -Nro. Niveles: 1 - Clase de Uso: Resid Nro. Ocupantes: 4  
 (Si es uso NO es residencial favor indicar)  
 Nombre del establecimiento: \_\_\_\_\_

B) Características Generales equipo de medida:  
 Información Sistema:  
 1) Nro. Medidor: L15BE103543 Última lectura: 68485  
 - Diferencia de lectura: 245 Mt³ - Promedio: 108Mt³ - Consumo NO facturado 137 Mt³

350 - 13200  
 1000 - 16500  
 35200

GEOFONO \_\_\_\_\_  
 Información En Terreno:  
 1) Nro medidor: L15BE103543 Lectura 68836; Diámetro: 1p Estado: Normal Marc: \_\_\_\_\_  
 Descripción Estado: Sta Buena

C) Descripción estado de las instalaciones internas y su funcionamiento:  
Se revisa Sanitario, Lavamanos de porcelana sin fugas, Se revisa ducha de porcelana, lavaplatos de Nylon Social, Lavamanos y Sanitario en agua stop durante 15 minutos y agua  
 De conformidad con lo establecido en la Circular Externa SSPD N° 006 de 2007 y el artículo 29 de la Constitución Nacional se le concede el uso de la palabra a ( EL, LA) Señor(a) \_\_\_\_\_  
 identificado(a) con c.c. N° \_\_\_\_\_ quien atendió la visita y hace las siguientes observaciones:

Siendo las 8:46 se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

X Juan David Gonzalez \_\_\_\_\_  
 Nombre-Firma y C.C. Quien atendió la visita: \_\_\_\_\_ Nombre y C.C. Testigo Visita: \_\_\_\_\_  
 Propietario: \_\_\_\_\_ Inquilino: Guard Seguridad

Herman Salamanca \_\_\_\_\_  
 Nombre Funcionario que realiza la Visita  
 "Tu compromiso con el agua hace la diferencia"  
Nota: se le recomienda informar a la administración para que solucione dicho daño y evite a otros...

En su calidad de receptor, libre, voluntariamente y notificado de las implicaciones legales que se desprenden de cometer delito de falsificación de documento privado y demás implicaciones legales, bajo la gravedad de juramento manifiesto que el estado del predio descrito en este documento es el que aparece en el presente documento.

28

2

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA  
**ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVISIÓN A LA FACTURACION** **M**  
 DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA **1846708**

FECHA NOTIFICACION: **10/31/2025**  
 FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA: **11/7/2025** Hora **9:00:00 AM** Nro. Revisión: **PRIMERA**  
 FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): **11-7-2025** HORA INICIO VISITA **9:00**

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) **Albano Morales** identificado con C.C. N° **7925283** se procede por parte funcionarios adscritos al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, a llevar a cabo Revisión técnica a efectos de investigar las causales que generaron la desviación del **7,92%** de los consumos facturados en (los) mes(es) de **OCTUBRE**, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de **148 m³**, para lo cual se procede de la siguiente manera:

**A) Características Específicas del predio - Información Sistema:**  
 Dirección: CL 150 # 15 B - 85 AREA COMUN, GALICIA, EDIFICIO PORTAL DEL CAMPO TORRE A Uso:  
 RESID-EST 4  
 Ciclo: **16 Ruta. 4 Cons. 181200**  
 Información En Terreno:  
 Tipo de Vivienda: \_\_\_\_\_ - Nro. Niveles: \_\_\_\_\_ - Clase de Uso \_\_\_\_\_ Nro. Ocupantes **3**  
 (Si es uso NO es residencial favor indicar)  
 Nombre del establecimiento: **Araucaria**

**B) Características Generales equipo de medida:**  
 Información Sistema:  
 1) Nro. Medidor: **L15BE103543** Última lectura: **69526**  
 - Diferencia de lectura: **580 Mt³** - Promedio: **148Mt³** - Consumo NO facturado **432 Mt³**  
 GEOFONO \_\_\_\_\_  
 Información En Terreno:  
 1) Nro medidor: **L15BE103543** Lectura: **70140**, Diámetro: **1 1/2** Estado: **Bueno** Marca: \_\_\_\_\_  
 Descripción Estado: \_\_\_\_\_

**C) Descripción estado de las instalaciones internas y su funcionamiento:**  
 Se toma lectura de la misma se encuentran 3 baños y 3 lavamanos. Nos comenta el Sr. administrador que esta situación del **caudal de agua que se consume en los baños y lavamanos con el uso del toilet y las hijas.**  
 De conformidad con lo establecido en la Circular Externa SSPD N° 006 de 2002 y el artículo 29 de la Constitución Nacional se le concede el uso de la palabra a ( EL, LA) Señor(a) **esta situación del** identificado(a) con c.c. N° \_\_\_\_\_ quien atendió la visita y hace las siguientes observaciones:  
 Siendo las **9:20** se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

Nombre-Firma y C.C. Quien atendió la visita  
 Propietario: \_\_\_\_\_ Inquilino: **Carlos Donipet**  
 Nombre Funcionario que realiza la Visita  
**10.118.449**

Nombre y C.C. Testigo Visita  
**Administrador 3102138649**  
 "Tu compromiso con el agua hace la diferencia"

En mi calidad de revisor, libre, voluntariamente y notificado de las implicaciones legales que se desprenden de cometer delito de falsificación de documento privado y demás implicaciones legales, bajo la gravedad de juramento manifiesto que el sustrato del predio descrito se **negó** a atender/firmar el presente documento.

11-7-2025  
 9:00 AM

Oct - 432 Mt³  
 Nov - 701 Mt³  
 Dic - 193 Mt³  
 625 Mt³

Visita técnica de Geófono.



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION POR GEOFONO

ATENCION AL CLIENTE

Visita No. : 1

**I. INFORMACION GENERAL**

No Solicitud : 5529692  
Fecha De Atencion : 03/02/2026 12:08:04  
Matricula : 1846708  
Direccion : CL 150 # 15 B - 65 AREA COMUN  
Causal de la Visita : FACTURACION DEBIDO PROCESO

**DATOS VISITA.**

Numero Del Medidor : L15BE103543  
Marca Del Medidor : ALTAIR  
Lectura : 73430  
Estado Medidor : Funcionando  
Duracion de la Visita (en horas) : 0

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

**OBSERVACION**

Se revisa contador el vigilante reyes hace el acompañamiento a las áreas comunes se revisan baños todo está en buen estado

**Estado Predio : Solo**

Firma Funcionario : CONTRATISTA WORLDTEK 24 90015128724

En consecuencia, el **consumo facturado en los periodos de septiembre y noviembre de 2025, para el área común no serán objeto de modificación**, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida.

Ahora bien, es importante recordarle al usuario que el **Estrato 4** al que pertenece **EDIFICIO PORTAL DEL CAMPO TORRE A - AREA COMUN**, está exento de cobro alguno por Contribución.

De lo anterior y aunado a los antecedentes de Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula **No.1846708**, por la Empresa, respecto a los periodos de **septiembre y noviembre de 2025, ES CORRECTO**, los valores objeto de reclamación no serán modificados ni ajustados por parte de este Departamento ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

## **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).

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 **ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO** identificado con **C.C. No. 16214686** por concepto de **INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** 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 **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 el Señor **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. 1846708 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

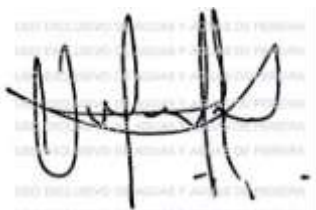
Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, 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 23 DE FEBRERO DE 2026

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: cvalenciag  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276437-52 de 23 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JORGE LUIS HURTADO** 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>276437-52</b>
Fecha Resolución	23 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	JORGE LUIS HURTADO
Matrícula No	1923952
Dirección para Notificación	CR 5 # 17- 21CENTRO

**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. 5869556

### Resolución No. 276437-52

DE: 23 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276437 de 16 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 16 DE FEBRERO DE 2026 el señor JORGE LUIS HURTADO identificado con C.C. No. 10113838, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276437 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1923952 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 5 # 17- 21 , Barrio CENTRO en el periodo facturado de Febrero 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 21 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó el señor Moisés Pinzón como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ 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° M1315MMCEL037997AA el cual registra una lectura acumulada de 244 m3. Con observación: **"Se reviso instalaciones y no existen fugas"**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1923952**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Febrero	244 m3	242 m3	2 m3	65 m3	Cobro por diferencia de lectura: <b>2 m3 + 63 m3</b> acumulados = <b>65 m3</b> facturados (Art. 146-Ley 142/94)
Enero	242 m3	175 m3	67 m3	4 m3	Consumo por Promedio: <b>4 m3</b> (Art. 146-Ley 142/94) <b>63 m3</b> pendientes por cobrar

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación, en donde manifiestan que **"Se cobran 63 m3 pendientes del mes 1. Se revisó y se encontró daño en sanitario por rebose."** Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

*Es importante para la Empresa, aclarar que los consumos provenientes de fugas externas, son de responsabilidad exclusiva del usuario o suscriptor del servicio, por lo tanto, la Empresa no está obligado a responder por ellos, siendo entonces obligación del usuario, revisar las instalaciones y mantenerlas en buen estado al ser de su propiedad.*

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. **1923952** Por la Empresa, respecto al período de **FEBRERO DE 2026, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

## **FUNDAMENTOS LEGALES**

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

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

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

**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.”*

**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 JORGE LUIS HURTADO identificado con C.C. No. 10113838 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o.** **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JORGE LUIS HURTADO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 5 # 17- 21 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JORGE LUIS HURTADO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1923952 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

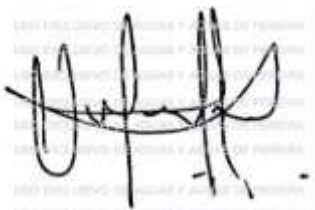
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 23 DE FEBRERO DE 2026

#### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: graguirre  
Revisó: learagon

**EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE**

**PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO**

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276465-52 de 23 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **PAULA ANDREA ALZATE** 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>276465-52</b>
Fecha Resolución	23 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	PAULA ANDREA ALZATE
Matrícula No	19637614
Dirección para Notificación	CRA 17 # 15 - 21 APTO 502SAN JOSE SUR

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 5870712

## Resolución No. 276465-52

DE: 23 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276465 de 16 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 16 DE FEBRERO DE 2026 la señora PAULA ANDREA ALZATE identificado con C.C. No. 25172291, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276465 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19637614 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CRA 17 # 15 - 21 APTO 502 EDIFICIO ITTOS 15, Barrio SAN JOSE SUR en el periodo facturado de Febrero 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 21 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Urrego como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° A22FA222150R el cual registra una lectura acumulada de 264 m3. Con observacion **"PREDIO DESOCUPADO medidor presenta movimiento estando el predio desocupado, se cerró la llave de paso"**

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 medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **30 m3, avanzó de 232 a 262 m3**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y aunque se encontraba desocupado, el registro del medidor avanzó.

Podemos observar que la Empresa efectivamente en el periodo de FEBRERO DE 2026 ha facturado los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."*

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

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.

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 FEBRERO DE 2026 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

### **FUNDAMENTOS LEGALES**

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

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

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

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

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

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por PAULA ANDREA ALZATE identificado con C.C. No. 25172291 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) PAULA ANDREA ALZATE enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 17 # 15 - 21 APTO 502 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: PAULA ANDREA ALZATE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19637614 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

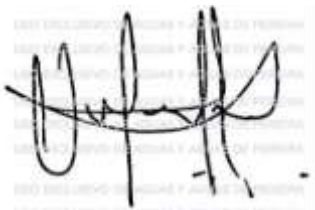
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 23 DE FEBRERO DE 2026

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: graguirre  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276506-52 de 23 DE FEBRERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>276506-52</b>
Fecha Resolución	23 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	ALVARO GONZALEZ
Matrícula No	121574
Dirección para Notificación	CL 14 # 8- 67CENTRO

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

## Resolución No. 276506-52

DE: 23 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276506 de 17 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 17 DE FEBRERO DE 2026 el señor ALVARO GONZALEZ identificado con C.C. No. 19386572, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276506 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 121574 Ciclo: 1 ubicada en: CL 14 # 8- 67 , Barrio CENTRO 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 liquidación del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 21 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó el señor Álvaro González 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° P1615MMRSA89643AA el cual registra una lectura acumulada de **1081 m<sup>3</sup>**. ***El predio presentaba fuga interna y el usuario hace 8 días cambio toda la tubería, se anexan fotos.***

Así las cosas, con la revisión técnica se corrobora que el usuario de forma particular realizó un mantenimiento correctivo en el predio cambiando toda la tubería del predio, de lo cual, se verifica que la existencia de la fuga interna afectó el consumo del periodo de FEBRERO de 2026, por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado del periodo reclamado.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el consumo acumulado facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de FEBRERO de 2026 al promedio del predio, de acuerdo al registro del histórico de consumos, antes de presentarse la fuga, el cual es de **14 m<sup>3</sup>**.

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

Pereira en el periodo de **FEBRERO de 2026, NO SON CORRECTOS** por la fuga interna que se presentó en el predio y la cual ya fue reparada, por lo tanto, este Departamento reliquida los consumos reclamados, actuando de conformidad a la **ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-379776** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-2	408	1	48	1293	62079	-60785
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	408	1	48	2888	138640	-135752
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-2	408	1	48	1695	81382	-79686
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	408	1	48	2203	105756	-103553

***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 ALVARO GONZALEZ identificado con C.C. No. 19386572 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor ALVARO GONZALEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 14 # 8- 67 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ALVARO GONZALEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 121574 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

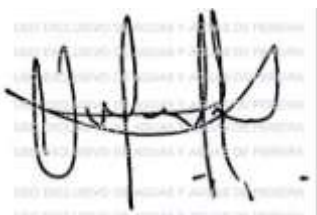
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 23 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. 276502-52 de 23 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **TERESITA BORJA VELÁSQUEZ** 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>276502-52</b>
Fecha Resolución	23 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	TERESITA BORJA VELÁSQUEZ
Matrícula No	1614635
Dirección para Notificación	CL 12 # 15- 40 TORRE B APTO 402LOS ALPES

**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. 276502-52

DE: 23 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276502 de 17 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 17 DE FEBRERO DE 2026 la señora TERESITA BORJA VELÁSQUEZ identificado con C.C. No. 28531549, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 276502 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1614635 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 12 # 15- 40 TORRE B APTO 402 CONUNTO RESIDENCIAL TORRES DE LOS ALPES II, Barrio LOS ALPES 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 21 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó 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° H25VA275542 el cual registra una lectura acumulada de **30 m<sup>3</sup>**. ***Se llama la usuaria en varias ocasiones, no responden, se visita el predio se encuentra solo, se observa el medidor durante varios minutos y no presenta movimiento estando el predio solo, sin consumo, anexo foto del medidor y la lectura actual, vive una persona.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe establecer y efectuar el cumplimiento de la hora y el lugar establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

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 **9 m<sup>3</sup>**, en el periodo de Febrero avanzó de **19 m<sup>3</sup>** a **28 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 TERESITA BORJA VELÁSQUEZ identificado con C.C. No. 28531549 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 TERESITA BORJA VELÁSQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 12 # 15- 40 TORRE B APTO 402 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: TERESITA BORJA VELÁSQUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1614635 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

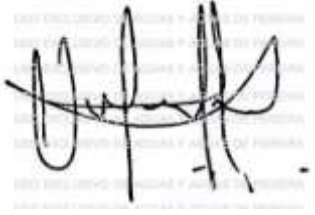
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 23 DE FEBRERO DE 2026

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is positioned 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: 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. 276517-52 de 23 DE FEBRERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>276517-52</b>
Fecha Resolución	23 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	PIEDAD TORO FRANCO
Matrícula No	1116458
Dirección para Notificación	CR 17 # 42- 10 CS 1CEDRITOS

**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. 5875851

### Resolución No. 276517-52

DE: 23 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276517 de 17 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 17 DE FEBRERO DE 2026 la señora PIEDAD TORO FRANCO identificado con C.C. No. 34052821, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 276517 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1116458 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CR 17 # 42-10 CS 1 , Barrio CEDRITOS en el periodo facturado de Febrero 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 23 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó la señora Piedad Toro como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ 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° H23VA596889 el cual registra una lectura acumulada de 563 m3. Con observacion: **"Se reviso instalaciones y no existen fugas"**.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1116458**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025-2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Febrero	554 m3	532 m3	22 m3	60 m3	Cobro por diferencia de lectura: <b>22 m3 + 38 m3</b> acumulados = <b>60 m3</b> facturados (Art. 146-Ley 142/94)
Enero	532 m3	506 m3	26 m3	26 m3	Consumo por diferencia: <b>39 m3</b> (Art. 146-Ley 142/94) <b>38 m3</b> pendientes por cobrar
Diciembre	506 m3	447 m3	59 m3	21 m3	Consumo por Promedio: <b>21 m3</b> (Art. 146-Ley 142/94) <b>38 m3</b> pendientes por cobrar

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación, en donde manifiestan que **"Se cobran 38 m3 pendientes del mes 12 más el consumo del mes 2 se revisaron todas las instalaciones hidráulicas, no existen fugas. 3 personas, se reparó fuga en sanitario por agua stop.** "Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

*Es importante para la Empresa, aclarar que los consumos provenientes de fugas externas, son de responsabilidad exclusiva del usuario o suscriptor del servicio, por lo tanto, la Empresa no está obligado a responder por ellos, siendo entonces obligación del*

usuario, revisar las instalaciones y mantenerlas en buen estado al ser de su propiedad.



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 1116458  
Radicado visita : 5730161  
Fecha Atención : 13/12/2025 18:26:44  
Nombre Propietario : LINA JUANITA ESCOBAR TORO  
Dirección : CR 17 # 42- 10 CS 1  
Barrio : CEDRITOS  
Numero medidor : H23VA596889  
Diametro medidor : 1/2 PULGADA  
Tipo desviación : ALTO TERRENO 1  
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 5 - 4 - 76550  
Clase de uso : RESIDENCIAL  
Promedio lectura : 21  
Lectura actual : 506  
Consumo actual : 59  
Edad : 1

#### INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL  
Lectura del predio : 508  
No. Habitantes : 4

#### DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Observaciones : Se ingresa al predio y se revisan las instalaciones internas, se detectó una fuga constante por aguastop en el tanque del sanitario, el medidor registra correctamente.

Usuario : Óscar escobar  
Cedula : 10070278  
Telefono : 3146032188

Firma Usuario atendio :

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 21 90015128721

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

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. **1116458** Por la Empresa, respecto al período de **FEBRERO DE 2026, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

#### 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.”*

***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.”

***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 PIEDAD TORO FRANCO identificado con C.C. No. 34052821 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) PIEDAD TORO FRANCO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 17 # 42-10 CS 1 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: PIEDAD TORO FRANCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No.

1116458 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

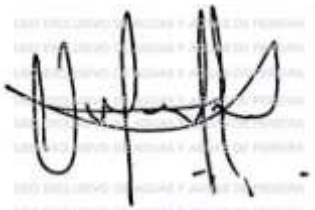
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 23 DE FEBRERO DE 2026

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: graguirre  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276535-52 de 23 DE FEBRERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>276535-52</b>
Fecha Resolución	23 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARCO ANTONIO SACRISTAN GIRALDO
Matrícula No	411033
Dirección para Notificación	masg07492@hotmail.comJARDIN 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

## Resolución No. 276535-52

DE: 23 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276535 de 18 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 18 DE FEBRERO DE 2026 el Señor **MARCO ANTONIO SACRISTAN GIRALDO** identificado con C.C. No. 19339033, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276535 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° **411033** Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ 18 LT 3 , Barrio JARDIN I en el periodo facturado de **febrero 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, análisis y calificación.

En atención a su reclamación, tras verificar nuestro Sistema de Información Comercial, se constató que el predio presentaba **edad 2** de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con servicio residencial), con un saldo pendiente de **\$228.770** correspondiente a los periodos de **diciembre de 2025 y enero de 2026**, cuya fecha límite de pago fue el **26 de enero de 2026**.

Se evidencia que la fecha límite establecida para el pago de la factura correspondiente al periodo en mención era el **26 de enero de 2026**. Al no encontrarse registro del recaudo en el sistema dentro de dicho plazo, el día **27 de enero de 2026 a las 10:28 a.m.** se generó la orden de suspensión. En cumplimiento de esta, el personal operativo se desplazó al predio el día **28 de enero de 2026** con la finalidad de suspender el servicio.

Posteriormente, se constató que el pago fue realizado de manera extemporánea el día **31 de enero de 2026 a las 12:32 p.m.**, es decir, **5 días y 12 horas después** del vencimiento de la obligación.

Con base en lo expuesto, este Departamento determina que el valor facturado por la **Empresa Aguas y Aguas de Pereira** para el periodo de **enero de 2026 es CORRECTOS**, toda vez que las acciones de reconexión fueron consecuencia directa de la mora del usuario. Por consiguiente, el cobro se mantiene en firme y no será objeto de modificación alguna.

### 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.”

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 **MARCO ANTONIO SACRISTAN GIRALDO** identificado con **C.C. No. 19339033** por concepto de **COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN**. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o.** **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al Señor **MARCO ANTONIO SACRISTAN GIRALDO** enviando citación a Correo Electrónico:, [masg07492@hotmail.com](mailto:masg07492@hotmail.com) haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar al Señor **MARCO ANTONIO SACRISTAN GIRALDO** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 411033 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

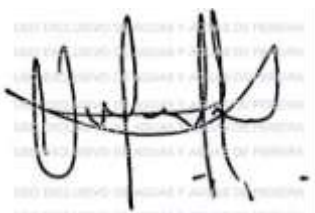
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 23 DE FEBRERO DE 2026

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: cvalenciag  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276553-52 de 23 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HAROL DELGADO** 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>276553-52</b>
Fecha Resolución	23 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	HAROL DELGADO
Matrícula No	972901
Dirección para Notificación	CL 31 # 8- 20 OF 502SECTOR 1 DE FEBRERO

**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. 5879037

**Resolución No. 276553-52**

DE: 23 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276553 de 18 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 18 DE FEBRERO DE 2026 el señor HAROLD DELGADO identificado con C.C. No. 93403624, obrando en calidad de Apoderado o Mandatario jurídico presentó RECLAMO No. 276553 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 972901 Ciclo: 4 ubicada en:CL 31 # 8- 20 OF 502 , Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO en el (los) periodo(s) facturado de Febrero de 2026

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 23 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó el señor Harold Delgado como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° 88024 el cual registra una lectura acumulada de 366 m3. Con observación: **"PREDIO DESOCUPADO instalaciones en buen estado medidor clase B"**

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que durante el periodo de FEBRERO DE 2026 no se presentó diferencia de lectura del medidor, frente al periodo anterior (366 m3) pero el lector reportó en el sistema la novedad de medidor frenado, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a 13 m3, más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta la visita técnica podemos concluir que efectivamente la Empresa efectuó un cobro indebido durante el período de Febrero de 2026, razón por la cual se procede a reliquidar el consumo facturado, pues el usuario únicamente debe cancelar el valor de los cargos fijos, dando cumplimiento al artículo 90 numeral 2° de la Ley 142 de 1994.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-105043** detallado así:

Concepto	Período	Causa	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	414	0	0	0	-1	1
NC CONTRIB	2026-2	414	0	13	0	22041	-22041

ALCANTARILLADO							
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	414	0	13	0	37548	-37548
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	414	0	13	0	28642	-28642
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-2	414	0	13	0	16813	-16813

## 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 HAROLD DELGADO identificado con C.C. No. 93403624 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) HAROLD DELGADO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 31 # 8- 20 OF 502 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: HAROLD DELGADO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 972901 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

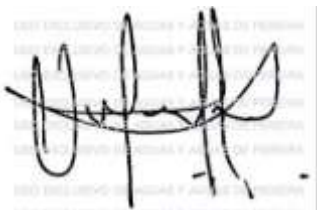
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 23 DE FEBRERO DE 2026

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: graguirre  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276557-52 de 23 DE FEBRERO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>276557-52</b>
Fecha Resolución	23 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	DORIS ELENA LOPEZ LONDOÑO
Matrícula No	1766393
Dirección para Notificación	AV LAS.AMERICAS # 93- 20 MZ 9 CS 15 ETAPA IIURBANIZACION BULEVAR DEL CAFE

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5879033

### Resolución No. 276557-52

DE: 23 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276557 de 18 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 18 DE FEBRERO DE 2026 la señora DORIS ELENA LOPEZ LONDOÑO identificado con C.C. No. 42066544, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276557 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1766393 Ciclo: 15 ubicada en la dirección: AV LAS.AMERICAS # 93- 20 MZ 9 CS 15 ETAPA II , Barrio URBANIZACION BULEVAR DEL CAFE 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 20 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ 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° P1915MMRSA114173AA el cual registra una lectura acumulada de 1456 m3. Con observacion: **"Se concerta Cita por teléfono con la usuaria, la cual no asistió, se visita predio y se averigua en la portería, donde manifiesta, dicho predio, se encuentra desocupado, se analiza medidor durante 5 minutos y este no registra"**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1766393**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025-2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Enero	1456 m3	1456 m3	0 m3	93 m3	Cobro por diferencia de lectura: <b>0 m3 + 93 m3</b> acumulados = <b>93 m3</b> facturados (Art. 146-Ley 142/94)
Diciembre	1456 m3	1359 m3	97 m3	4 m3	Consumo por Promedio: <b>24 m3</b> (Art. 146-Ley 142/94) <b>93 m3</b> pendientes por cobrar

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación, en donde manifiestan que **"Se cobran 93 mts pend del mes 12 y 0 mts del mes actual se revisó medidor normal e instalaciones en baños, cocina, ducha, lavadero están en buen estado, predio desocupado hace 4 meses visita de geofono 5773641 se encontró Se revisa medidor está en buen estado no hay daños ni fugas está todo en buen estado no hay nadie en la casa. "Cumpliendo de este**

modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

Se encontró que la empresa envió equipo de geófono para realizar la respectiva verificación del predio.



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION POR GEOFONO

ATENCION AL CLIENTE

Visita No. : 1

**I. INFORMACION GENERAL**

Numero Solicitud : 5773641  
Fecha De Atencion : 23/01/2026 08:20:01  
Matrícula : 1766393  
Dirección : AV LAS AMERICAS # 93- 20 MZ 9 CS 15 ETAPA II  
Motivo de la Visita : FACTURACION DEBIDO PROCESO

**DATOS VISITA.**

Numero Del Medidor : P1915MMRSA114173AA  
Marca Del Medidor : ALTAIR  
Lectura : 1456  
Estado Medidor : Funcionando  
Duración de la Visita (en horas) : 0  
Estado Llave de Paso : Buena

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

**OBSERVACION**

Se revisa medidor está en buen estado no hay daños ni fugas está todo en buen estado no hay nadie en la casa

**Estado Predio : Solo**

**Firma Funcionario : CONTRATISTA WORLDTEK 24 90015128724**

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. **1766393** Por la Empresa, respecto al período de **ENEOR DE 2026, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

**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.”*

**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.”

**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 DORIS ELENA LOPEZ LONDOÑO identificado con C.C. No. 42066544 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) DORIS ELENA LOPEZ LONDOÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, AV LAS.AMERICAS # 93- 20 MZ 9 CS 15 ETAPA II 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: DORIS ELENA LOPEZ LONDOÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1766393 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

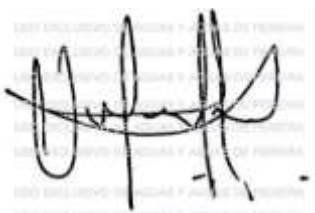
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 23 DE FEBRERO DE 2026

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: graguirre  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276523-52 de 23 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NANCY 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>276523-52</b>
Fecha Resolución	23 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	NANCY VALENCIA
Matrícula No	1698364
Dirección para Notificación	CR 16 # 9- 17 APTO 802 BLOS ALPES

**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. 5877586

## Resolución No. 276523-52

DE: 23 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276523 de 18 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 18 DE FEBRERO DE 2026 el (la) señor(a) NANCY VALENCIA identificado con C.C. No. 42066058, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 276523 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1698364 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 16 # 9- 17 APTO 802 B EDIFICIO ALPES RESERVADO, Barrio LOS ALPES en el (los) periodo(s) facturados(s) 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 21 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Arlex granada 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° P1715MMRSA93614AA el cual registra una lectura acumulada de 981 m3. Con observación: Se observa el medidor durante varios minutos y no presenta movimiento estando la llave de paso abierta y el predio solo. Se llama al número telefónico en varias ocasiones no responden

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas completa, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe establecer y efectuar el cumplimiento de la hora y el lugar establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de **ENERO DE 2026**, y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, es decir de **109 m3** que registró el equipo de medida se facturaron **12 m3**, quedando pendiente por facturar **97 m3**, y para el período de **FEBRERO DE 2026** se efectuó la revisión técnica, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, por lo tanto, se determinó que fue utilización del servicio y **a los 29 m3** que registró el equipo de medida en **FEBRERO DE 2026** se le agregaron **los 97 m3** dejados de facturar en el período anterior, para **un total de consumo facturado de 126 m3**, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

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

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 **FEBRERO DE 2026** es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida

### FUNDAMENTOS LEGALES

**Artículo 146 de la Ley 142 de 1994:** “La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y

*el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

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

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 NANCY VALENCIA identificado con C.C. No. 42066058 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) NANCY VALENCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 16 # 9- 17 APTO 802 B 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: NANCY VALENCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1698364 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

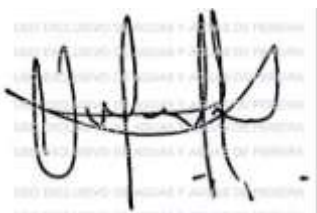
providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 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 23 DE FEBRERO DE 2026

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

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: litrejos  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276543-52 de 23 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA EUCARIS TREJOS GAVIRIA** 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>276543-52</b>
Fecha Resolución	23 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA EUCARIS TREJOS GAVIRIA
Matrícula No	181677
Dirección para Notificación	CR 15 # 19- 17OLAYA HERRERA

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 276543-52

DE: 23 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276543 de 18 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 18 DE FEBRERO DE 2026 la Señora **MARIA EUCARIS TREJOS GAVIRIA** identificado con **C.C. No. 25064061**, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276543 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado **N° 181677** Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 15 # 19- 17, Barrio OLAYA HERRERA en el periodo facturado de **febrero de 2026**.

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

En atención a su reclamación, tras verificar nuestro Sistema de Información Comercial, se constató que el predio presentaba **edad 2** de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con servicio residencial), con un saldo pendiente de **\$168.690 bajo la factura No.59672795** correspondiente a los periodos de **diciembre de 2025 y enero de 2026**, cuya fecha límite de pago fue el **26 de enero de 2026**.

Se evidencia que la fecha límite establecida para el pago de la factura correspondiente al periodo de enero de 2026 era el **26 de enero**. Al no encontrarse registro del recaudo en el sistema dentro de dicho plazo, el día **27 de enero de 2026 a las 10:08 a.m.** se generó de la orden de suspensión del servicio. En cumplimiento de esta, el personal operativo se desplazó al predio el día **28 de enero de 2026** con la finalidad de suspender el servicio.

Posteriormente, se constató que el pago fue realizado de manera extemporánea el día **30 de enero de 2026 a las 10:26 a.m.** en las oficinas de la empresa del Edificio Torre Central, es decir, **3 días y 10 horas después** del vencimiento de la obligación.

Con base en lo expuesto, este Departamento determina que el valor facturado por la **Empresa Aguas y Aguas de Pereira** para el periodo de **enero de 2026 es CORRECTOS**, toda vez que las acciones de reconexión fueron consecuencia directa de la mora del usuario. Por consiguiente, el cobro se mantiene en firme y no será objeto de modificación alguna.

### FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

*Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al*

usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

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

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

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

#### RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por la Señora **MARIA EUCARIS TREJOS GAVIRIA** identificado con **C.C. No. 25064061** por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la Señora **MARIA EUCARIS TREJOS GAVIRIA** enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 19- 17 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a la Señora **MARIA EUCARIS TREJOS GAVIRIA** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 181677 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

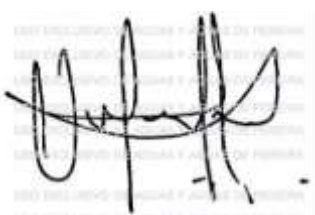
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 23 DE FEBRERO DE 2026

#### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: cvalenciag  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276577-52 de 23 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NANCY VARGAS B** 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>276577-52</b>
Fecha Resolución	23 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	NANCY VARGAS B
Matrícula No	243931
Dirección para Notificación	CL 21 # 15- 69OLAYA HERRERA

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 276577-52**

DE: 23 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276577 de 19 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 19 DE FEBRERO DE 2026 la señora NANCY VARGAS B identificado con C.C. No. 1020719805, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276577 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 243931 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 21 # 15- 69 , Barrio OLAYA HERRERA en el periodo facturado de Febrero 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 23 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó la señora Nasly Vargas como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ 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° P1815MMRSA110470AA el cual registra una lectura acumulada de 278 m3. Con observacion: "**Se reviso instalaciones y no existen fugas**"

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **243931**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2025-2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Febrero</b>	277 m3	275 m3	2 m3	44 m3	Cobro por diferencia de lectura: <b>2 m3 + 42 m3</b> acumulados = <b>44 m3</b> facturados (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Enero</b>	275 m3	274 m3	1 m3	1 m3	Consumo por diferencia: <b>1 m3</b> (Art. 146-Ley 142/94) <b>42 m3</b> pendientes por cobrar
<b>Diciembre</b>	274 m3	231 m3	43 m3	1 m3	Consumo por Promedio: <b>1 m3</b> (Art. 146-Ley 142/94) <b>42 m3</b> pendientes por cobrar

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación, en donde manifiestan que "**Se cobran 42 m3 pendientes del mes 12. Se revisó y no se encontraron daños de agua, en estos 2 meses el consumo fue normal.**" Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

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. **243931** Por la Empresa, respecto al período de **FEBRERO DE 2026, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

## **FUNDAMENTOS LEGALES**

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

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

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

**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.”*

**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 NANCY VARGAS B identificado con C.C. No. 1020719805 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o.** **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) NANCY VARGAS B enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 21 # 15- 69 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: NANCY VARGAS B la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 243931 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

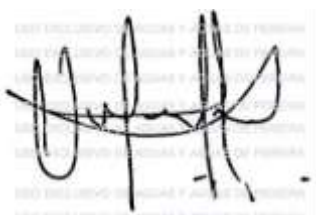
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 23 DE FEBRERO DE 2026

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: graguirre  
Revisó: learagon

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



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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276596-52 de 23 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CRISTINA TORRES MENDOZA** 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>276596-52</b>
Fecha Resolución	23 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	CRISTINA TORRES MENDOZA
Matrícula No	663393
Dirección para Notificación	MZ 7 LT 5VILLA SANTANA DANUBIO

**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. 5881219

## Resolución No. 276596-52

DE: 23 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276596 de 19 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 19 DE FEBRERO DE 2026 la señora CRISTINA TORRES MENDOZA identificado con C.C. No. 65808200, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276596 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 663393 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 7 LT 5 , Barrio VILLA SANTANA DANUBIO en los periodos facturados de Enero y Febrero 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 20 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó la señora Cristina Torres como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA61147AA el cual registra una lectura acumulada de 990 m3. Con observacion: **"Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente, viven tres personas"**

Con relación al consumo facturado, para los periodo de Enero y Febrero de 2026 se registró **10 y 11 m3**, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que el **medidor no se pudo leer**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios. Cabe anotar, que el usuario es responsable de propiciar las condiciones necesarias para el acceso del equipo técnico al equipo de medida, garantizando con ello un adecuado y correcto registro de las lecturas del consumo del predio.

*"Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales." Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.*

Ahora bien, los periodos de Enero y Febrero de 2026 se facturo por promedio y no se obtuvo la lectura del equipo de medida y la actualización de la lectura se genera cuando se tiene diferencia, para el próximo periodo que se logre tomar la diferencia en el medidor el sistema generara los ajustes correspondientes de la facturación.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 663393** por la

Empresa, respecto al periodo de **Enero y Febrero de 2026, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de cobro por promedio, facultados ampliamente por el ordenamiento jurídico, por lo cual, **no serán objeto de reliquidación** por parte de éste Departamento

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

## **FUNDAMENTOS LEGALES**

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

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

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por CRISTINA TORRES MENDOZA identificado con C.C. No. 65808200 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) CRISTINA TORRES MENDOZA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 7 LT 5 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: CRISTINA TORRES MENDOZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 663393 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

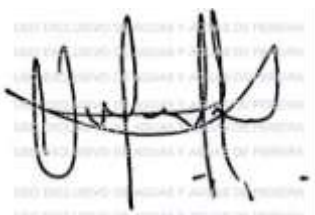
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 23 DE FEBRERO DE 2026

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: graguirre  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276573-52 de 23 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE WALDER UCHIMA ARANGO** 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>276573-52</b>
Fecha Resolución	23 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSE WALDER UCHIMA ARANGO
Matrícula No	475483
Dirección para Notificación	CL 67 BIS # 26- 81CUBA

**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. 5879301

## Resolución No. 276573-52

DE: 23 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276573 de 19 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 19 DE FEBRERO DE 2026 el señor JOSE WALDER UCHIMA ARANGO identificado con C.C. No. 10126049, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276573 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 475483 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CL 67 BIS # 26- 81 , Barrio CUBA en los periodos facturados de SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2025 Y ENERO DE 2026.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 20 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ 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° P1115MMCCA20533AA el cual registra una lectura acumulada de 3123 m3. Con observacion: **"Se llama al teléfono del usuario, el cual no contesta, se visita predio se encuentra solo, medidor frenado"**

Al revisar el histórico de lecturas se observa que durante los período objeto de reclamación, (SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2025 Y ENERO DE 2026), la empresa ha liquidado consumo promedio histórico del inmueble, ante la imposibilidad técnica de determinar el consumo, lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Por lo tanto, **NO SE ACCEDE** a modificar el consumo facturado por promedio en el periodo de **SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2025 Y ENERO DE 2026**, pues se ha liquidado con fundamento en el artículo 146 de la Ley 142.

En los próximos días, el Grupo de Medición efectuará el cambio del medidor, ya se generó la orden de trabajo N° 5884866 el 23/02/2026, Igualmente el usuario puede adquirir el equipo de medida en el mercado, cumpliendo las siguientes características metrologías: R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida, posteriormente presentarlo en la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su instalación y deberá asumir el costo de la instalación.

### 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 JOSE WALDER UCHIMA ARANGO identificado con C.C. No. 10126049 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE WALDER UCHIMA ARANGO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 67 BIS # 26- 81 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE WALDER UCHIMA ARANGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 475483 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

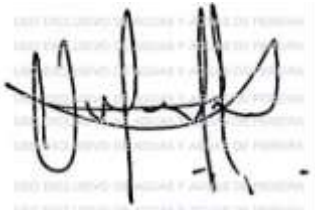
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 23 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 watermark of the company name 'AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

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

Proyectó: graguirre  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276593-52 de 23 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JESUS DIEZ** 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>276593-52</b>
Fecha Resolución	23 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	JESUS DIEZ
Matrícula No	82990
Dirección para Notificación	CR 10 # 10- 24VILLAVICENCIO

**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. 5880931

## Resolución No. 276593-52

DE: 23 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276593 de 19 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 19 DE FEBRERO DE 2026 el señor JESUS DIEZ identificado con C.C. No. 10526926, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 276593 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 82990 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 10 # 10- 24 , Barrio VILLAVICENCIO en el periodo facturado de Febrero 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 21 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL139613AA el cual registra una lectura acumulada de 474 m3. Con observacion: "**Predio desocupado instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente**"

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 medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 8 m3, avanzó de 464 a 472 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para el período de **FEBRERO DE 2026**, reclamado por el usuario, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulado para estos fines en la Ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble.

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

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 **FEBRERO DE 2026** es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

**Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 JESUS DIEZ identificado con C.C. No. 10526926 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JESUS DIEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 # 10- 24 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JESUS DIEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 82990 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

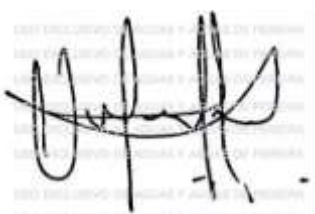
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 23 DE FEBRERO DE 2026

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: graguirre

Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276568-52 de 23 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HECTOR JAIME BERMUDEZ NARANJO** 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>276568-52</b>
Fecha Resolución	23 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	HECTOR JAIME BERMUDEZ NARANJO
Matrícula No	690008
Dirección para Notificación	CL 29 B CR 2 ACAMPINA DEL OTUN

**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. 276568-52

DE: 23 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276568 de 19 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 19 DE FEBRERO DE 2026 el (la) señor(a) HECTOR JAIME BERMUDEZ NARANJO identificado con C.C. No. 10119584, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 276568 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 690008 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 29 B CR 2 A CASETA DE CELADOR CAMPIÑAS DEL OTUN, Barrio CAMPINA DEL OTUN en el (los) periodo(s) facturados(s) 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 20 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Héctor Jaime Bermúdez 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° P1415MMRSA47064AA el cual registra una lectura acumulada de 495 m3. Con observación: Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual trabajan una persona. Solo hay un sanitario y un lavamanos

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 medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 15 m3, avanzó de 479 m3 a 494 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **FEBRERO DE 2026** es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

### FUNDAMENTOS LEGALES

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

*Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con*

*instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.*

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

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por HECTOR JAIME BERMUDEZ NARANJO identificado con C.C. No. 10119584 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) HECTOR JAIME BERMUDEZ NARANJO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 29 B CR 2 A haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: HECTOR JAIME BERMUDEZ NARANJO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 690008 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

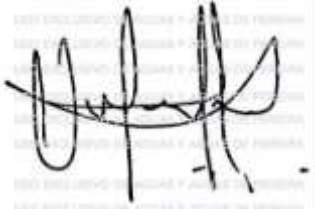
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 23 DE FEBRERO DE 2026

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Victor Alonso Cano Pérez', is positioned on a background of faint, repeating text. The signature is fluid and cursive.

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

Proyectó: litrejos  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276587-52 de 23 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ CORREA** 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>276587-52</b>
Fecha Resolución	23 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUZ CORREA
Matrícula No	319897
Dirección para Notificación	CR 6 # 36- 65SECTOR 1 DE FEBRERO

**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. 276587-52**

DE: 23 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276587 de 19 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 19 DE FEBRERO DE 2026 la señora LUZ CORREA identificado con C.C. No. 25234843, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 276587 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 319897 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 6 # 36- 65 , Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO en el periodo facturado de Febrero 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 23 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó el señor Manuel Machacado como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL124658AA el cual registra una lectura acumulada de 1501 m3. Con osbervacion: **"En el momento de esta visita no se observa que hayan fugas ni internas ni externas según la persona que me atiende hubo un daño externo el cual votó agua tres días día y noche posible consumo, este medidor mide para predio de dos pisos primer piso aparta estudio desocupado que fue donde hubo la fuga segundo piso vivienda habitada por dos personas"**

*Es importante para la Empresa, aclarar que los consumos provenientes de fugas externas, son de responsabilidad exclusiva del usuario o suscriptor del servicio, por lo tanto, la Empresa no está obligado a responder por ellos, siendo entonces obligación del usuario, revisar las instalaciones y mantenerlas en buen estado al ser de su propiedad.*

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **319897**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025-2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Febrero</b>	1493 m3	1474 m3	19 m3	156 m3	Cobro por diferencia de lectura: <b>19 m3 + 137 m3</b> acumulados = <b>156 m3</b> facturados (Art. 146-Ley 142/94) <b>120 m3</b> pendientes por cobrar
<b>Enero</b>	1474 m3	1460 m3	14 m3	114 m3	Cobro por diferencia de lectura: <b>14 m3 + 100 m3</b> acumulados = <b>114 m3</b> facturados (Art. 146-Ley 142/94) <b>257 m3</b> pendientes por cobrar
<b>Diciembre</b>	1460 m3	1445 m3	15 m3	135 m3	Cobro por diferencia de lectura: <b>15 m3 + 120 m3</b> acumulados = <b>135 m3</b> facturados (Art. 146-Ley 142/94) <b>357</b>

					<b>m3 pendientes por cobrar</b>
<b>Noviembre</b>	1445 m3	1192 m3	253 m3	16 m3	Consumo por Promedio: <b>24 m3</b> (Art. 146-Ley 142/94) <b>477 m3</b> pendientes por cobrar
<b>Octubre</b>	1192 m3	937 m3	255 m3	15 m3	Consumo por Promedio: <b>15 m3</b> (Art. 146-Ley 142/94) <b>240 m3</b> pendientes por cobrar

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación, en donde manifiestan que **“Se cobran 137 m3 quedando pendientes 100 m3 del mes 11. Se revisó y no se encontraron daños de agua.”** Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

La empresa realizo revisión con equipo de geófono el día 13 de Diciembre de 2025 y no se encontró ningún daño.



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION POR GEOFONO

ATENCION AL CLIENTE

Visita No. : 1

**I. INFORMACION GENERAL**

Idio Solicitud : 5645489  
Fecha De Atencion : 13/12/2025 10:35:44  
Matrícula : 319897  
Dirección : CR 6 # 36- 65  
Causa de la Visita : FACTURACION DEBIDO PROCESO

**DATOS VISITA.**

Numero Del Medidor : P1915MMRAL124658AA  
Marca Del Medidor : ALTAIR  
Lectura : 1461  
Estado Medidor : Funcionando  
Duración de la Visita (en horas) : 0  
Estado Llave de Paso : Buena

Se encontró fuga? : NO NECESITA EL SERVICIO  
Ubicación de la Fuga : NO APLICA

**OBSERVACION**

Se revisa medidor y funciona en buen estado no tiene fugas ni daños de dejan fotos y video

Estado Predio : Solo

Firma Funcionario : CONTRATISTA WORLDTEK 24 90015128724

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. **319897** Por la Empresa, respecto al período de **FEBRERO DE 2026, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142**

de 1994.

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

**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.”

**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 LUZ CORREA identificado con C.C. No. 25234843 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) LUZ CORREA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 # 36- 65 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: LUZ CORREA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 319897 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

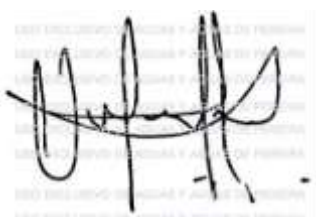
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 23 DE FEBRERO DE 2026

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: graguirre  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276631-52 de 23 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **EDWIN ALCID VILLA BUSTAMANTE** 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>276631-52</b>
Fecha Resolución	23 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	EDWIN ALCID VILLA BUSTAMANTE
Matrícula No	1424720
Dirección para Notificación	CL 19 # 17B- 22 PS 2PLAZA 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

## Resolución No. 276631-52

DE: 23 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276631 de 23 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 23 DE FEBRERO DE 2026 el Señor **EDWIN ALCID VILLA BUSTAMANTE** identificado con **C.C. No. 1088269828**, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276631 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado **N° 1424720** Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 19 # 17B- 22 PS 2, Barrio PLAZA DE BOLIVAR en el periodo facturado de **febrero 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, análisis y calificación.

En atención a su reclamación, tras verificar nuestro Sistema de Información Comercial, se constató que el predio presentaba **edad 2** de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con servicio residencial), con un saldo pendiente de **\$97.240** bajo la factura **No.59683490** correspondiente a los periodos de **diciembre de 2025 y enero de 2026**, cuya fecha límite de pago fue el **23 de febrero de 2026**.

Ante la ausencia del registro de recaudo en el sistema dentro del plazo establecido, el día **27 de enero de 2026 a las 10:08 a.m.** se generó la orden de suspensión del servicio. En cumplimiento de esta programación, el personal operativo se desplazó al inmueble el día **30 de enero de 2026** con la finalidad de hacer efectiva la medida de corte.

Posteriormente, se evidenció que el usuario realizó el pago de la obligación de manera extemporánea el día **04 de febrero de 2026 a las 9:50 a.m.** en las oficinas de la Empresa ubicadas en el Edificio Torre Central. Lo anterior representa un retraso de **8 días, 9 horas** respecto al vencimiento de la factura (26 de enero), confirmando que el pago se efectuó con posterioridad a la ejecución de la orden de suspensión en terreno.

Con base en lo expuesto, este Departamento determina que el valor facturado por la **Empresa Aguas y Aguas de Pereira** para el periodo de **febrero de 2026 es CORRECTOS**, toda vez que las acciones de reconexión fueron consecuencia directa de la mora del usuario. Por consiguiente, el cobro se mantiene en firme y no será objeto de modificación alguna.

### 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 periodo 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 **EDWIN ALCID VILLA BUSTAMANTE** identificado con **C.C. No. 1088269828** por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al Señor **EDWIN ALCID VILLA BUSTAMANTE** enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 19 # 17B- 22 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 al Señor **EDWIN ALCID VILLA BUSTAMANTE** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1424720 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

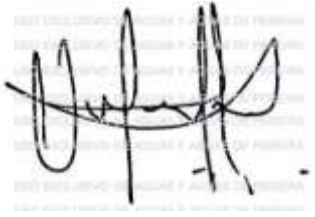
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 23 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: 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. 276639-52 de 23 DE FEBRERO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LEONARDO ACOSTA** 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>276639-52</b>
Fecha Resolución	23 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	4 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	5 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	LEONARDO ACOSTA
Matrícula No	3079
Dirección para Notificación	CL 1 # 18- 10SAN JUDAS

**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. 276639-52

DE: 23 DE FEBRERO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276639 de 23 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 23 DE FEBRERO DE 2026 el señor LEONARDO ACOSTA identificado con C.C. No. 10018794, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 276639 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 3079 Ciclo: 3 ubicada en:CL 1 # 18- 10 , Barrio SAN JUDAS en el periodo facturado de Enero de 2026

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

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **DICIEMBRE DE 2025**, el predio de matrícula N° **3079**, presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con Uso Residencial.) por valor de \$ 85.520, mediante la factura No. **59478269**, con fecha límite de pago el **INMEDIATO**.

Por lo anterior, el día **29 de Diciembre de 2025 a las 08:30 am**, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día a **29 de Diciembre de 2025 a las 15:33 pm**, procedimiento que se hizo efectivo según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994**.

**Pero el cobro se generó en el periodo de Enero de 2026 y no es claro si se generó el corte, por inconsistencias en el sistema de información comercial, es procedente, reliquidar el cobro.**

Así las cosas, éste departamento encuentra, **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor LEONARDO ACOSTA, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **ENERO DE 2026**, serán objeto de reliquidación.

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

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

**Artículo 140 de la ley 142 de 1994.** *Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: Ley 142 de 1994 364 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.*

**Artículo 142 de la ley 142 de 1994.** *Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, este debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato. Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.*

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 LEONARDO ACOSTA identificado con C.C. No. 10018794 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LEONARDO ACOSTA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 1 # 18- 10 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LEONARDO ACOSTA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 3079 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,

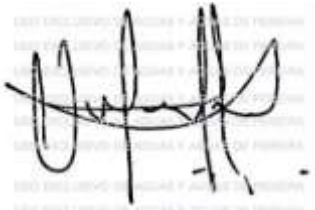
de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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 23 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'.

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

Proyectó: graguirre

Revisó: learagon

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