

**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. 276614-52 de 2 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LEIDY DANIELA MATIAS RAMOS** 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>276614-52</b>
Fecha Resolución	2 DE MARZO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	11 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	LEIDY DANIELA MATIAS RAMOS
Matrícula No	19612954
Dirección para Notificación	MZ 15 CS 20 PS 3SEC-E.CIUCAFE

**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. 5882377

**Resolución No. 276614-52**

DE: 2 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276614 de 20 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 20 DE FEBRERO DE 2026 la señora LEIDY DANIELA MATIAS RAMOS identificado con C.C. No. 1005912697, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276614 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19612954 Ciclo: 6 ubicada en: MZ 15 CS 20 PS 3 SE SOLICITA INDEPENDIZACION DE LA MZ 15 CS 20 PISO 3 SECTOR, Barrio SEC-E.CIUCAFE en los periodos facturados de 2026-1,2025-12,2025-11

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 2 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora LEIDY DANIELA MATIAS RAMOS 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° H25VA535778 el cual registra una lectura acumulada de 11 m3. Con observación: "Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente viven dos personas

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2025 Y ENERO 2026 facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: MEDIDOR FRENADO, y en la visita técnica, se verificó que efectivamente el equipo de medida se encuentra frenado, y se liquidó un consumo superior al promedio histórico del predio, el cual es habitado por dos personas. Ya se realizó el cobro.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa en el periodo de **NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2025 Y ENERO 2026** es superior al consumo promedio histórico del predio, por lo tanto, se reliquida cobrando 5 m3 respectivamente.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-72187** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	421	5	13	14442	37548	-23107

ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-1 2	421	5	13	-4230	-10999	6768
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-1 1	421	5	12	-5539	-13293	7754
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-1	421	5	13	-4230	-10999	6768
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-1	421	5	13	-5546	-14419	8873
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1 2	421	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1 1	421	5	12	11100	26640	-15540
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-1 1	421	5	12	-4262	-10230	5967
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1 1	421	5	12	14424	34617	-20193
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	421	5	13	11016	28642	-17626
AJUSTE A LA DECENA	2025-1 2	421	0	0	0	-3	3
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-1 2	421	5	13	-5546	-14419	8873
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1 2	421	5	13	14442	37548	-23107
AJUSTE A LA DECENA	2026-1	421	0	0	0	-1	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1 2	421	5	13	11016	28642	-17626
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1 1	421	0	0	-5	-4	-1

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

*empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”*

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por LEIDY DANIELA MATIAS RAMOS identificado con C.C. No. 1005912697 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) LEIDY DANIELA MATIAS RAMOS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 15 CS 20 PS 3 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: LEIDY DANIELA MATIAS RAMOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19612954 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

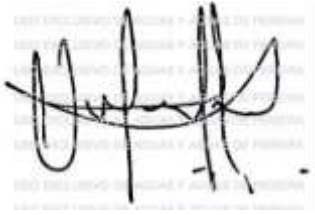
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 2 DE MARZO DE 2026

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Alonso Cano Pérez', is written over a background of faint, repeating text from a document. The signature is stylized and cursive.

**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. 276610-52 de 2 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **PAULA ANDREA ABOLEDA** 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>276610-52</b>
Fecha Resolución	2 DE MARZO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	11 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	PAULA ANDREA ABOLEDA
Matrícula No	276907
Dirección para Notificación	MZ 14 CS 4JOSE ANTONIO GALAN

**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. 5882652

## Resolución No. 276610-52

DE: 2 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276610 de 20 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 20 DE FEBRERO DE 2026 la Señora **PAULA ANDREA ABOLEDA** identificado con **C.C. No. 42162582**, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276610 consistente en: **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO** de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 276907 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: MZ 14 CS 4, Barrio JOSE ANTONIO GALAN 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 25 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó la Señora **LUZ DARY** como usuario del servicio y **FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ** como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el **Medidor N° P1415MMRSA44916AA** el cual registra una lectura acumulada de **1852 m³**. Durante la visita técnica se dejó la siguiente observación: **"Este medidor surte 1 piso y 1 apartaestudio. Se reviso el 1 piso y no existen fugas, Nota: No se pudo revisar el apartaestudio ya que en el momento de la visita, la persona que reside allí se encuentra durmiendo, ya que labora en seguridad. Se observa medidor durante 5 minutos y este no registra"**.

Con base en la información anterior, es pertinente aclarar que para esta empresa fue imposible realizar la inspección técnica integral de las instalaciones hidráulicas y, por ende, corroborar las condiciones reportadas en la solicitud. En consecuencia, se le recuerda al usuario la importancia de garantizar el acceso al inmueble y dar cumplimiento a la programación de futuras visitas técnicas. Estas gestiones son indispensables para que la Empresa pueda efectuar las revisiones correspondientes, permitiendo así brindar una respuesta oportuna y con pleno conocimiento del estado de las redes internas del predio.

Para dar respuesta a la presente solicitud, se procedió a revisar el histórico de consumos en nuestro Sistema de Información Comercial, donde se observó que la facturación del periodo de **febrero de 2026** se realizó con base en lo efectivamente registrado por el equipo de medida. Al verificar los datos, se constató que el medidor avanzó de **1823 m³ a 1844 m³** reflejando una diferencia de **21 m³**. Es importante señalar que variaciones de esta naturaleza pueden derivarse del uso habitual del servicio, cambios en los hábitos de consumo de los ocupantes o la existencia de fugas internas, razón por la cual es fundamental realizar visitas técnicas a las instalaciones. No obstante, al no haberse detectado errores en el reporte del lector ni anomalías en el funcionamiento del medidor, se determina que el consumo registrado es el que corresponde a la realidad del predio.

Es pertinente aclarar que el consumo se liquida con base en el registro fehaciente del medidor y no por el nivel de ocupación del predio. Por lo tanto, cualquier pérdida de agua o fuga interna en las instalaciones hidráulicas debe ser asumida por el suscriptor.

Por consiguiente, se observa que la Empresa efectivamente en el periodo de **febrero de 2026** ha facturado los consumos registrados en el equipo 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."**

Bajo estos presupuestos fáctico-jurídicos, esta dependencia observa que la prestadora obró conforme a la ley, toda vez que el consumo facturado es proporcional a la diferencia de lecturas arrojada por el medidor, siendo este el único testigo del consumo demandado. En consecuencia, y con fundamento en lo previsto por el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, este Departamento considera que su solicitud es **NO PROCEDENTE**, toda vez que los valores facturados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **febrero de 2026** son **CORRECTOS** y no serán objeto de modificación, al corresponder a lo efectivamente registrado por el aparato de medida.

**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 la Señora **PAULA ANDREA ABOLEDA** identificado con **C.C. No. 42162582** por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la Señora **PAULA ANDREA ABOLEDA** enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 14 CS 4 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 **PAULA ANDREA ABOLEDA** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 276907 a partir

de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

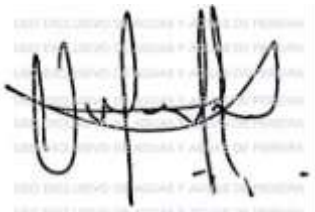
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 2 DE MARZO 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. 276627-52 de 2 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARCO ANTONIO MARTINEZ BARRERA** 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>276627-52</b>
Fecha Resolución	2 DE MARZO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	11 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARCO ANTONIO MARTINEZ BARRERA
Matrícula No	1158229
Dirección para Notificación	zmrcomartinez@hotmail.comSECTOR 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. 276627-52

DE: 2 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276627 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 MARCO ANTONIO MARTINEZ BARRERA identificado con C.C. No. 9380035, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 276627 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1158229 Ciclo: 4 ubicada en:CL 30 # 7- 38 APTO 501 , Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO en los periodos facturados 2025-10,2025-11,2025-12, 2026-1,2026-2.

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 25 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó el señor Marco Antonio como usuario del servicio público y JEAN PAUL BUITRAGO BARRERA como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H23VA850444 el cual registra una lectura acumulada de **31 m<sup>3</sup>**. ***el predio es un edificio, donde no hay portero en el quien permita el ingreso a los predios para tomar lecturas, por ende, hace años se lleva haciendo promedios en los aptos, en el apartamento vive una sola persona, la cual no habita seguido en el predio, el medidor está nuevo cuenta con 31 metros registrando, se revisan instalaciones las cuales están sin daños, fugas o anomalías.***

Ahora bien, al hacer un análisis de lo evidenciado en las lecturas del predio durante los Periodos relacionados, en el cual no fuè posible leer lo registrado por el equipo de medida según la observación registrada en nuestro sistema de información, se establece que a la diferencia existente entre la primera lectura del periodo de **Junio de 2025** y la encontrada en **Febrero de 2026**, lo que nos da por **11 m<sup>3</sup>**, de los que en los periodos de Octubre de 2025, Enero y Febrero de 2026, se debían facturar por **0 m<sup>3</sup>** cada periodo, para un total de **11 m<sup>3</sup>**, que fue lo registrado por el equipo de medida, desde el periodo de Junio de 2025 hasta la fecha.

Ahora bien, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error en el registro de la lectura para facturar los periodos de **Octubre de 2025, Enero y Febrero de 2026**, ya que se debió facturar por Diferencia de lectura para el predio de matrícula **Nro 1158229**, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en los periodos afectados por consumos superiores no registrados por el equipo de medida.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 1158229** por la Empresa, respecto al periodo de **OCTUBRE de 2025, ENERO y FEBRERO de 2026, NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-45867** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-10	421	0	0	-3	0	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	421	0	3	0	6610	-6610
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	421	0	3	0	8654	-8654
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	421	0	3	0	6660	-6660
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-1	421	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	421	0	0	-3	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	421	0	3	0	8665	-8665
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	421	0	3	0	8665	-8665
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	421	0	3	0	6610	-6610
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	421	0	0	0	-4	4

**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 PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARCO ANTONIO MARTINEZ BARRERA identificado con C.C. No. 9380035 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 MARCO ANTONIO MARTINEZ BARRERA enviando citación a Correo Electrónico:, zmrcomartinez@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 a: MARCO ANTONIO MARTINEZ BARRERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1158229 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.

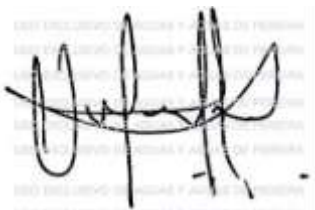
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la

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 2 DE MARZO DE 2026

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor 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: 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. 276646-52 de 2 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GILDARDO BETANCUR** 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>276646-52</b>
Fecha Resolución	2 DE MARZO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	11 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	GILDARDO BETANCUR
Matrícula No	984252
Dirección para Notificación	MZ B CS 1VILLA CECILIA

**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. 276646-52

DE: 2 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276646 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 GILDARDO BETANCUR identificado con C.C. No. 9761462, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276646 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 984252 Ciclo: 10 ubicada en: MZ B CS 1 , Barrio VILLA CECILIA 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, análisis y liquidación del reclamo, calificación definitiva)

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **FEBERO DE 2026** el predio de matrícula N° **984252** presentaba edad 1 de facturación por valor de \$111.9700, mediante la factura No. 59931114, con fecha límite de pago el **02 de Marzo de 2026**.

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario se encuentra en trámite de reclamación ante la SSPD por el cambio de medidor por avance tecnológico, **presentado inconsistencias en el sistema**, siendo entonces **PROCEDENTE**, la reliquidación por el valor de la reconexión por presentarse inconsistencia en las fechas de corte y reconexión en el sistema comercial.

Así las cosas, este departamento encuentra **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor GILDARDO BETANCUR, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión en el periodo de FEBRERO DE 2026, serán objeto de reliquidación.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-80541** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2026-2	484	0	0	0	80541	-80541

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

**ARTÍCULO 142. REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.** Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste 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.

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 GILDARDO BETANCUR identificado con C.C. No. 9761462 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) GILDARDO BETANCUR enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ B 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: GILDARDO BETANCUR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 984252 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

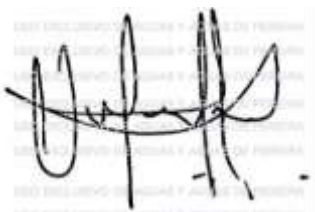
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 2 DE MARZO DE 2026

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: fncardona  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276678-52 de 2 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **PAOLA ANDREA FLOREZ CEBALLOS** 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>276678-52</b>
Fecha Resolución	2 DE MARZO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	11 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	PAOLA ANDREA FLOREZ CEBALLOS
Matrícula No	1778190
Dirección para Notificación	MZ 24 CS 2EL REMANSO

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5887075

## Resolución No. 276678-52

DE: 2 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276678 de 24 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 24 DE FEBRERO DE 2026 la señora PAOLA ANDREA FLOREZ CEBALLOS identificado con C.C. No. 42163109, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276678 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1778190 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 24 CS 2 , Barrio EL REMANSO 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 27 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó el señor Oscar Ivan 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° H22VA014885 el cual registra una lectura acumulada de 770 m3. Con observacion: **"Este medidor surte predio de 2 pisos, se reviso instalaciones y no existen fugas"**.

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 34 m3, avanzó de 719 a 753 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 periodo facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulado para estos fines en la Ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en 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 PAOLA ANDREA FLOREZ CEBALLOS identificado con C.C. No. 42163109 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) PAOLA ANDREA FLOREZ CEBALLOS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 24 CS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

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

Matrícula No. 1778190 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

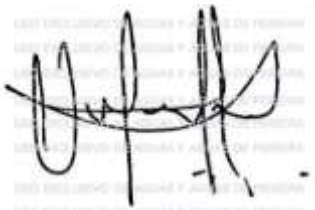
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 2 DE MARZO 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. 276723-52 de 2 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **EVELIN RIVERA** 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>276723-52</b>
Fecha Resolución	2 DE MARZO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	11 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	EVELIN RIVERA
Matrícula No	19636357
Dirección para Notificación	MZ 26 CS 3 PS 1SAMARIA I

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5889979

## Resolución No. 276723-52

DE: 2 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276723 de 25 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 25 DE FEBRERO DE 2026 la señora EVELIN RIVERA identificado con C.C. No. 1004735401, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276723 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19636357 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: MZ 26 CS 3 PS 1 , Barrio SAMARIA I 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 28 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó la señora Evelyn Rivera 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° H23VA507435 el cual registra una lectura acumulada de 164 m3. Con observacion: **"Se reviso instalaciones y no existen fugas"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de ENERO Y 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, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio
2026	Enero	1344	1315	29	16
2025	Diciembre	1315	1294	21	15
2025	Noviembre	1294	1276	18	13
2025	Octubre	1276	1258	18	12
2025	Septiembre	1258	1233	25	11

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

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para los periodos de

**ENERO Y 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.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **ENERO Y 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 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 EVELIN RIVERA identificado con C.C. No. 1004735401 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) EVELIN RIVERA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 26 CS 3 PS 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: EVELIN RIVERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19636357 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

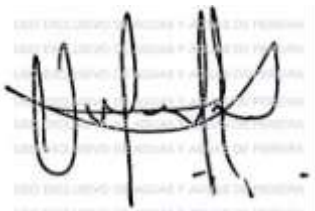
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 2 DE MARZO 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. 276707-52 de 2 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUBIELA AMADO BECERRA** 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>276707-52</b>
Fecha Resolución	2 DE MARZO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	11 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	RUBIELA AMADO BECERRA
Matrícula No	19584064
Dirección para Notificación	CLL 64 # 1 B - 18 BLOQUE 26 APTO 2621MIRADOR DE LLANO GRANDE

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5889532

### Resolución No. 276707-52

DE: 2 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276707 de 25 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 25 DE FEBRERO DE 2026 la señora RUBIELA AMADO BECERRA identificado con C.C. No. 42120660, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276707 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19584064 Ciclo: 6 ubicada en:CLL 64 # 1 B - 18 BLOQUE 26 APTO 2621 MIRADOR DE LLANO GRANDE ETAPA C, Barrio MIRADOR DE LLANO GRANDE en los periodos facturados de NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2025, 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 liquidación del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 2 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora Graciela Benjumea 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° 14T116105 el cual registra una lectura acumulada de 317 m3. Con observación: **"Medidor frenado viven una persona instalaciones en buen estado PREDIO solo, según vecina"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2025, ENERO Y FEBRERO DE 2026 facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: MEDIDOR FRENADO, y en la visita técnica, se verificó que efectivamente el equipo de medida se encuentra frenado, y se liquidó un consumo superior al promedio histórico del predio, el cual es habitado por una personas. Usuario deberá autorizar el cambio.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa en el periodo de **NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2025, ENERO Y FEBRERO DE 2026** es superior al consumo promedio histórico del predio, por lo tanto, se reliquida cobrando 5 m3 respectivamente, teniendo en cuenta que el consumo promedio mensual por persona oscila entre 4 a 5 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-45518** detallado así:

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

	o		Liq.	Fact.	Liq.	Fact.	o
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-2	421	5	12	-9994	-23985	13991
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	421	5	12	14442	34660	-20218
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1 1	421	5	12	11100	26640	-15540
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-1 1	421	5	12	-9981	-23955	13974
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-2	421	5	12	-7623	-18296	10673
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-1 2	421	5	12	-7623	-18296	10673
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1 1	421	5	12	14424	34617	-20193
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	421	5	13	11016	28642	-17626
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1 2	421	5	12	11016	26439	-15423
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-1	421	5	13	-7623	-19820	12197
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1 2	421	5	12	14442	34660	-20218
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	421	5	12	11016	26439	-15423
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	421	0	0	-3	0	-3
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-1	421	5	13	-9994	-25983	15990
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-1	421	0	0	-3	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	421	5	13	14442	37548	-23107
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-1 2	421	5	12	-9994	-23985	13991
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1 2	421	0	0	-3	0	-3
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-1 1	421	5	12	-7681	-18435	10754
AJUSTE A LA DECENA	2025-1 1	421	0	0	-4	0	-4

### FUNDAMENTOS LEGALES

**Artículo 146 de la Ley 142 de 1994:** “La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se

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

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

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

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por RUBIELA AMADO BECERRA identificado con C.C. No. 42120660 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) RUBIELA AMADO BECERRA enviando citación a Dirección de Notificación:, CLL 64 # 1 B - 18 BLOQUE 26 APTO 2621 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: RUBIELA AMADO BECERRA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19584064 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

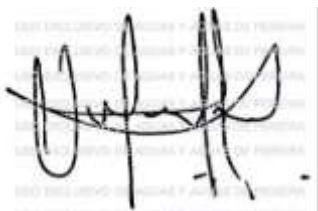
notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el 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 2 DE MARZO DE 2026

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Victor Alonso Cano Pérez', is written over a faint, repeating background 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. 276709-52 de 2 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **EMI YOJANA MORENO ASPRILLA** 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>276709-52</b>
Fecha Resolución	2 DE MARZO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	11 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	EMI YOJANA MORENO ASPRILLA
Matrícula No	1761949
Dirección para Notificación	MZ 13 LT 5EL REMANSO

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5889839

## Resolución No. 276709-52

DE: 2 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276709 de 25 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 25 DE FEBRERO DE 2026 la Señora **EMI YOJANA MORENO ASPRILLA** identificado con **C.C. No. 1003851833**, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276709 consistente en: **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO** de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1761949 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 13 LT 5, Barrio EL REMANSO 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 27 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó la Señora **EMI YOJANA MORENO ASPRILLA** como usuario del servicio y **FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ** como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el **Medidor N° P2115MMRAL145508AA** el cual registra una lectura acumulada de m<sup>3</sup>. Se reviso instalaciones y, no existen fugas.

Como resultado de la revisión en el Sistema de Información Comercial se constató que la empresa en el periodo de **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 para el periodo de **febrero de 28 m<sup>3</sup>**, avanzó de **282 m<sup>3</sup> a 310 m<sup>3</sup>**, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura o fugas en el predio.

Asimismo, en la diligencia de inspección **se verificó una ocupación de 6 personas** en el inmueble, bajo este escenario, el consumo registrado se considera normal y coherente, toda vez que el promedio de consumo estimado por persona es de **5 m<sup>3</sup> mensuales**, lo que justifica técnicamente el volumen de metros cúbicos demandado por el predio.

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

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

**Se le sugiere 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 la Señora **EMI YOJANA MORENO ASPRILLA** identificado con **C.C. No. 1003851833** por concepto de **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO** de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o.** **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la Señora **EMI YOJANA MORENO ASPRILLA** enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 13 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 la Señora **EMI YOJANA MORENO ASPRILLA** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1761949 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

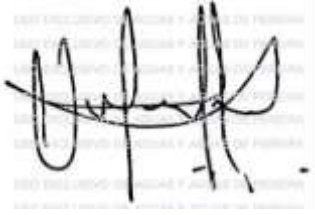
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 2 DE MARZO 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. 276735-52 de 2 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HERIBERTO ANTONIO OSPINA VELZ** 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>276735-52</b>
Fecha Resolución	2 DE MARZO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	11 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	HERIBERTO ANTONIO OSPINA VELZ
Matrícula No	1777341
Dirección para Notificación	CR 11 # 65 B- 28NACEDEROS 2

**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. 5890808

### Resolución No. 276735-52

DE: 2 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276735 de 26 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 26 DE FEBRERO DE 2026 el señor HERIBERTO ANTONIO OSPINA VELZ identificado con C.C. No. 10077642, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276735 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1777341 Ciclo: 12 ubicada en: CR 11 # 65 B- 28 PISO 1, Barrio NACEDEROS 2 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 liquidación del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 2 DE MARZO DE 2026 en la que participó JHON ALEXANDER VALLEJO 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° H25VA265828 el cual registra una lectura acumulada de 13 m3. Con observación: **"Previamente se llamo por vía telefónica al reclamante y ni siquiera suena , se cuelga inmediatamente, ya en el predio se repite de nuevo la llamada y pasa lo mismo, la casa es de 3 pisos se evidencia que en el predio reclamante no hay nadie, pero se coteja la información con los predios restantes y se obtiene lo siguiente: El medidor H25VA265828 le registra al sótano o bajos y al medidor reclamante le registraría el H25VA265822 con lectura 13, no se observan anomalías"**

se concluyó que el medidor del predio se encontraba trocado con el medidor del LT 65, por lo tanto , se reportó como realmente se encuentran los medidores para ser ajustados en el sistema de información comercial así

CR 11 # 65 B- 28 BARRIO NACEDEROS 2 – FERROCARRIL con matrícula 1777341 tiene instalado el medidor H25VA265822 con lectura 13 m3

LT 65 BARRIO NACEDEROS 2 – FERROCARRIL con matrícula 915090 tiene instalado el medidor H25VA265828 con lectura 76 m3

Por lo tanto, mediante la solicitud No. 5895097 del 2 de Marzo de 2026, el Grupo de CPNT-Medición, realizó la grabación correcta del número de los medidores a las dos matrículas, como se encuentran en el terreno.

Igualmente, se comisiona al Grupo de Facturación, para que efectúe actualización de las lecturas para el próximo período de facturación, teniendo en cuenta que las lecturas actuales y las grabe correctamente, para evitar cobros indebidos.

En consecuencia, se procede a MODIFICAR los consumos facturados en los períodos de OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2025, ENERO Y FEBRERO DE 2026, sin embargo el cobro del cargo fijo no será re liquidado, porque el inmueble cuenta con la disponibilidad permanente del servicio y su cobro es correcto.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-68709** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	411	3	11	8665	31772	-23107
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2026-1	411	3	7	-4574	-10673	6099
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2025-1 2	411	2	7	-3997	-13991	9994
AJUSTE A LA DECENA	2025-1 1	411	0	0	0	-5	5
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1 1	411	1	6	2220	13320	-11100
AJUSTE A LA DECENA	2025-1 0	411	0	0	0	-4	4
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	411	0	0	-1	0	-1
AJUSTE A LA DECENA	2026-1	411	0	0	-1	0	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	411	3	7	8665	20218	-11553
AJUSTE A LA DECENA	2025-1 2	411	0	0	-2	0	-2
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2025-1 1	411	1	6	-1996	-11977	9981
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1 1	411	1	6	2885	17308	-14424
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	411	3	7	6610	15423	-8813
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2026-1	411	3	7	-5996	-13991	7995
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-1	411	0	0	-4	-2	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1 2	411	2	7	4407	15423	-11016
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2025-1 2	411	2	7	-3049	-10673	7623
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2025-1 1	411	1	6	-1536	-9217	7681
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1 1	411	0	0	-3	0	-3

CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1 0	411	1	16	2220	35520	-33300
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	411	3	11	6610	24236	-17626
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-1 0	411	1	13	-1536	-19971	18435
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1 0	411	0	0	-3	0	-3
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-2	411	3	11	-4574	-16771	12197
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-2	411	3	11	-5996	-21986	15990
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1 2	411	2	7	5777	20218	-14442
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	411	0	0	-4	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1 0	411	1	16	2885	46156	-43271
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-1 0	411	1	13	-1996	-25951	23955

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por HERIBERTO ANTONIO OSPINA VELZ identificado con C.C. No. 10077642 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) HERIBERTO ANTONIO OSPINA VELZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 65 B- 28 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: HERIBERTO ANTONIO OSPINA VELZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1777341 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

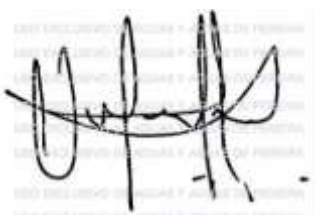
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 2 DE MARZO 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. 276736-52 de 2 DE MARZO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>276736-52</b>
Fecha Resolución	2 DE MARZO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	11 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	OSCAR BERMUDEZ
Matrícula No	1038629
Dirección para Notificación	CR 19 # 14- 35 BLQ 3 APTO 601PINARES DE SAN MARTIN

**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. 276736-52

DE: 2 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276736 de 26 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 26 DE FEBRERO DE 2026 el señor OSCAR BERMUDEZ identificado con C.C. No. 4526821, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276736 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1038629 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CR 19 # 14- 35 BLQ 3 APTO 601 , Barrio PINARES DE SAN MARTIN en los periodos facturados 2026-1,2026-2.

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 28 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó el señor Oscar Bermúdez como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA69296AA el cual registra una lectura acumulada de **1409 m<sup>3</sup>**. **Se reviso instalaciones y no existen fugas.** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando los consumos reclamados, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **ENERO y 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, se tomó lectura y el medidor presentó una diferencia de **13 m<sup>3</sup> y 26 m<sup>3</sup>**, en el Periodo de **Enero** avanzó de **1357 m<sup>3</sup> a 1370 m<sup>3</sup>** y en el Periodo de **Febrero de 2026** avanzó de **1370 m<sup>3</sup> a 1396 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.

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

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

en los periodos de **ENERO y FEBRERO de 2026, SON CORRECTOS** y no serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, actuando de conformidad con 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 desde el 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 OSCAR BERMUDEZ identificado con C.C. No. 4526821 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 OSCAR BERMUDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 19 # 14- 35 BLQ 3 APTO 601 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: OSCAR BERMUDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1038629 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

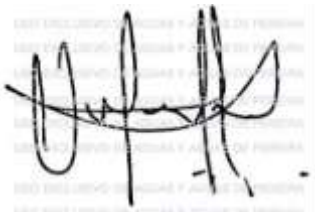
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 2 DE MARZO 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. 276738-52 de 2 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HENRY HERRERA** 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>276738-52</b>
Fecha Resolución	2 DE MARZO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	11 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	HENRY HERRERA
Matrícula No	1749712
Dirección para Notificación	CR 6 # 26- 47 LC 0LAGO URIBE

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

Visita No. 5891145

## Resolución No. 276738-52

DE: 2 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276738 de 26 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 26 DE FEBRERO DE 2026 el señor HENRY HERRERA identificado con C.C. No. 1232592886, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276738 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1749712 Ciclo: 2 ubicada en: CR 6 # 26- 47 LC 0 , Barrio LAGO URIBE en el periodo facturado 2026-2.

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

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **28 de Febrero de 2026**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ **“Se abre llave de agua y medidor registra con normalidad, es decir, medidor no está frenado, se revisó instalaciones y no existen fugas. Equipo de medida P2115MMRAL140226AA lectura actual 42 m3”**.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en el periodo de **Febrero de 2026** el lector reportó la lectura de 41 m3 con la novedad de REVISAR MEDIDOR por lo tanto, el sistema le facturó consumo promedio de 12 m3 más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita técnica en donde el equipo de medida registra una lectura acumulada de 42 m3 equipo de medida en buen estado, predio con bajo consumo, razón por la cual la Empresa considera procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo de **Febrero de 2026 a 0 m3**, consumo por diferencia de lectura, se confirma el cobro de los cargos fijos.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **881003** por la Empresa, respecto al periodo de **Febrero de 2026, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE a reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-96964** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB	2026-2	486	0	12	0	20345	-20345

ALCANTARILLADO							
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-2	486	0	12	0	15520	-15520
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	486	0	12	0	34660	-34660
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	486	0	12	0	26439	-26439

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por HENRY HERRERA identificado con C.C. No. 1232592886 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) HENRY HERRERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 # 26- 47 LC 0 haciéndole entrega

de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: HENRY HERRERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1749712 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

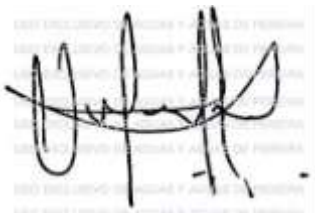
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 2 DE MARZO DE 2026

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: fncardona

Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276765-52 de 2 DE MARZO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>276765-52</b>
Fecha Resolución	2 DE MARZO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	11 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	PAULO DE JESUS AGUDELO
Matrícula No	439034
Dirección para Notificación	MZ B CS 26 APTO 102LA ISLA DE CUBA

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

**Resolución No. 276765-52**

DE: 2 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276765 de 27 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 27 DE FEBRERO DE 2026 el señor PAULO DE JESUS AGUDELO identificado con C.C. No. 10137776, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 276765 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 439034 Ciclo: 14 ubicada en: MZ B CS 26 APTO 102 , Barrio LA ISLA DE CUBA 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 2 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora Lucero Diaz 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° M1315MMCEL038165AA el cual registra una lectura acumulada de 824 m3. Se visita predio y se encuentra que el medidor del predio del apto 102 es el M1315MMCEL038165AA con lectura 824 que registra cuando abren una llave dentro del apto, se revisan las instalaciones y están buenas sin anomalías, ahora se presentó un error de lectura el otro medidor es el H25VA375699 con lectura 15 para el apto 202”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **439034**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Febrero	14 m3	819 m3	14 m3	14 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Al revisar el histórico de lecturas en el sistema de información comercial, encontramos que se presentó **inconsistencia en la lectura reportada para el periodo de FEBRERO DE 2026**, lo que originó que se cobrara un consumo superior para este periodo, se reportó una lectura actual de **14 m3**, frente a la anterior **de 819** arrojaba una diferencia de **14 m3**, pero en la revisión técnica se verificó que el medidor **registro 824 m3**.

Por lo tanto, consideramos procedente modificar el consumo facturado en el periodo de FEBRERO DE 2026, el cual fue de 14 m3 al consumo de diferencia de lectura por error de lectura, a la lectura real del inmueble que corresponde a 5 m3, para dar así cumplimiento al inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: “La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -30179 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-2	477	5	13	-5546	-14419	8873
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	477	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	477	5	14	11016	30846	-19829
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-2	477	5	13	-4230	-10999	6768
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	477	5	14	14442	40437	-25995

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por PAULO DE JESUS AGUDELO identificado con C.C. No. 10137776 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) PAULO DE JESUS AGUDELO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ B CS 26 APTO 102 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: PAULO DE JESUS AGUDELO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 439034 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

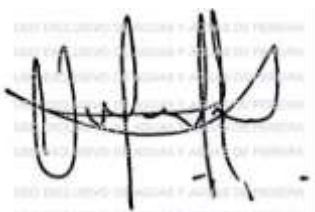
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 2 DE MARZO DE 2026

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: amgonzales  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276747-52 de 2 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA STELLA SANCHEZ PINTO** 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>276747-52</b>
Fecha Resolución	2 DE MARZO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	11 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA STELLA SANCHEZ PINTO
Matrícula No	269860
Dirección para Notificación	BLQ 6 APTO 1 ALORENA 3

**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. 276747-52**

DE: 2 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276747 de 27 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 27 DE FEBRERO DE 2026 la señora MARIA STELLA SANCHEZ PINTO identificado con C.C. No. 41481300, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276747 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 269860 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: BLQ 6 APTO 1 A , Barrio LORENA 3 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 28 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° C18LA107051 el cual registra una lectura acumulada de 150 m3. Con observacion: **"Se llama al teléfono de la usuaria, la cual manifiesta, que no está cerca del predio reclamante, se visita predio se encuentra solo, se analiza medidor durante 5 minutos y este no registra"**

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.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **269860**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Febrero	144 m3	136 m3	8 m3	51 m3	Cobro por diferencia de lectura: <b>8 m3 + 43 m3</b> acumulados = <b>51 m3</b> facturados (Art. 146-Ley 142/94) <b>4 m3</b> pendientes por cobrar
Enero	136 m3	127 m3	9 m3	2 m3	Consumo por Promedio: <b>2 m3</b> (Art. 146-Ley 142/94) <b>50 m3</b> pendientes por cobrar
Diciembre	127 m3	81 m3	46 m3	3 m3	Consumo por diferencia: <b>3 m3</b> (Art. 146-Ley 142/94) <b>43 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 43 mts pend del mes 12 y 8 mts del mes actual se informó para realizar las visitas los días 3/2/26 y 6/1/26, pero no fueron atendidas por el usuario que está trabajando y deben ser reprogramadas.**” Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.



**AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA**  
**(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS**

Predio : 269860  
Código visita : 5728478  
Fecha Atención : 12/12/2025 14:48:21  
Nombre Propietario : MARIA STELLA SANCHEZ PINTO  
Dirección : BLQ 6 APTO 1 A  
Barrio : LORENA 3  
Número medidor : C18LA107051  
Diámetro medidor : 1/2 PULGADA  
Tipo desviación : ALTO TERRENO 2  
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 4 - 5 - 62650  
Clase de uso : RESIDENCIAL  
Promedio lectura : 3  
Lectura actual : 127  
Consumo actual : 46  
Edad : 1

**INFORME DE LA VISITA**

Estado encontrado en el predio : RESIDENCIAL  
Lectura del predio : 127  
Número de Habitantes : 0

**DIAGNOSTICO DE LA VISITA**

Observaciones : Se revisa el medidor no registra el vigilante dice que no hay nadie en el predio

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 27 90015128727

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

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. **269860** 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 **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 MARIA STELLA SANCHEZ PINTO identificado con C.C. No. 41481300 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) MARIA STELLA SANCHEZ PINTO enviando citación a Dirección de Notificación:, BLQ 6 APTO 1 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: MARIA STELLA SANCHEZ PINTO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 269860 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

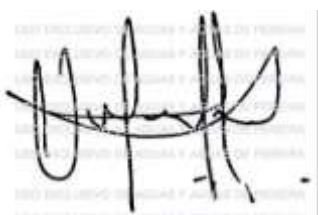
Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto 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 2 DE MARZO DE 2026

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

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

**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. 276808-52 de 2 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SANDRA PATRICIA BENITEZ QUICENO** 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>276808-52</b>
Fecha Resolución	2 DE MARZO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	11 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	SANDRA PATRICIA BENITEZ QUICENO
Matrícula No	216713
Dirección para Notificación	CR 1 BIS # 29 B- 78EL PROGRESO

**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. 276808-52

DE: 2 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276808 de 2 DE MARZO DE 2026

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE MARZO DE 2026 la señora SANDRA PATRICIA BENITEZ QUICENO identificado con C.C. No. 42103109, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276808 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 216713 Ciclo: 3 ubicada en: CR 1 BIS # 29 B-78 , Barrio EL PROGRESO 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, análisis y liquidación del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H24VA395652, y se corrobora que mediante la OT 5881396 de la Subgerencia de Operaciones, se registra ***Daño en la conexión en vía pública***, siendo esta una fuga que efectivamente 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 facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **FEBRERO de 2026** al consumo promedio de acuerdo al histórico de consumos del predio, el cual es de **8 m<sup>3</sup>**, promedio antes de presentarse la fuga.

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 ES CORRECTO** por la fuga interna que se presenta por fuga por daño en la conexión, por lo tanto, se reliquida los consumos del periodo reclamado, actuando de conformidad a la **ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-93507** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	408	8	27	23107	77985	-54878

ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-2	408	8	13	-2239	-3638	1399
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	408	0	0	-2	-5	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	408	8	27	17626	59488	-41862
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-2	408	8	13	-2935	-4769	1834
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	408	0	0	-2	0	-2

Por otro lado, aún no hay cobro ejecutado en referencia al daño, sin embargo, se debe resaltar que los usuarios tienen una percepción equivocada sobre responsabilidad de las redes de la Empresa y la acometida de los usuarios. Sin embargo, es importante aclarar que la acometida de acueducto **es la derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble**, siendo ésta la que alimenta el predio y por lo tanto la acometida y sus accesorios corre bajo la responsabilidad del **usuario o suscriptor**, puesto que los costos que asume la Empresa son los ocasionados en las redes de distribución o redes matrices y **en concordancia se encontró que los materiales utilizados efectivamente corresponden a un diámetro ½” propio de las viviendas**, como se procede ilustrar en la siguiente imagen:



Se le aclara al usuario que estos servicios son adicionales y no está incluidos en la estructura tarifaria, razón por la cual se cobran independiente de los consumos y cargos fijos, cuyos valores fueron fijados mediante directiva emitida por la Gerencia teniendo en cuenta los precios del mercado y los costos en que incurre la Empresa al ejecutar la obra civil, por tanto, no es una decisión que toma al funcionario que realiza la reparación, razón por la cual los valores objeto de reclamo no será modificados.

Cabe anotar que, ante pruebas fehacientes de la causa del daño presentado, es el usuario responsable de la acometida del predio y los accesorios de la misma.

**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.*

*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 SANDRA PATRICIA BENITEZ QUICENO identificado con C.C. No. 42103109 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 SANDRA PATRICIA BENITEZ QUICENO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 1 BIS # 29 B- 78 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: SANDRA PATRICIA BENITEZ QUICENO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 216713 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

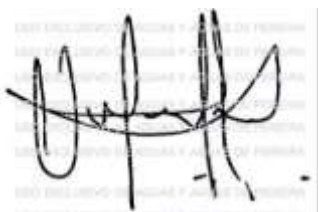
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 2 DE MARZO 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**