

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. 12926-52 de 6 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12926-52
Fecha Resolución	6 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	WILSON BARRERA VELASQUEZ
Matrícula No	628412
Dirección para Notificación	MZ 42 CS 232500 LOTES SECTOR A

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. 5895293

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 2 DE MARZO DE 2026, el señor WILSON BARRERA VELASQUEZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo de Febrero de 2026, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

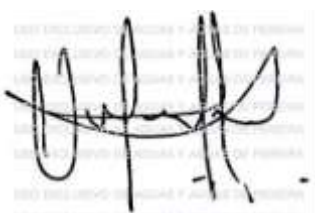
El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 5 DE MARZO DE 2026, visita que fue atendida por Miriam Ordóñez, y en tal revisión se detectó que el medidor P1815MMREL111202AA que pertenece al predio con matrícula No 628412, tenía una lectura acumulada de 318, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-12546** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 628412.

Conce pto	Perío do	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1095	2026- 2	414	0	4	0	-3384	3384
2500	2026- 2	414	0	4	0	8813	-8813
1090	2026- 2	414	0	4	0	-4436	4436
2501	2026- 2	414	0	4	0	11553	-11553

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **graguirre**

Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12919-52 de 6 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12919-52
Fecha Resolución	6 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	MANUEL ARCADIO CORREA BEJARANO
Matrícula No	19619358
Dirección para Notificación	CR 25 # 85 - 80 TORRE 2 APTO 2096CORALES

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 2 DE MARZO DE 2026, el señor MANUEL ARCADIO CORREA BEJARANO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2026-1,2026-2, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

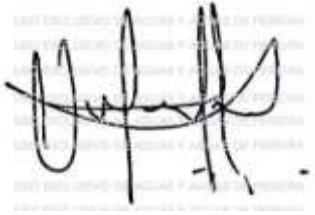
El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 5 DE MARZO DE 2026, y en tal revisión se detectó que el medidor J18FA809053 que pertenece al predio con matrícula No 19619358, tenía una lectura acumulada de **442 m3**, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-105039** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 19619358.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1590	2026-1	414	0	6	0	10173	-10173
2500	2026-2	414	0	7	0	15423	-15423
2500	2026-1	414	0	6	0	13220	-13220
1595	2026-1	414	0	6	0	7760	-7760
1595	2026-2	414	0	7	0	9053	-9053
67	2026-2	414	0	0	0	-3	3
2501	2026-2	414	0	7	0	20218	-20218
1590	2026-2	414	0	7	0	11868	-11868
2501	2026-1	414	0	6	0	17330	-17330
2108	2026-2	414	0	0	0	-2	2

Atentamente,

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23374-52 de 6 DE MARZO DE 2026.

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

Recurso No	23374-52
Fecha Resolución Recurso	6 DE MARZO DE 2026
TRAMITE UNILATERAL	12736 de 9 DE FEBRERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	17 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	DIEGO FRANCO BARCO
Identificación del Peticionario	10082846
Matrícula No.	19614620
Dirección para Notificación	CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 19 CS 22 GALICIA

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 23374-52

DE: 6 DE MARZO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23374 DE 16 DE FEBRERO DE 2026 SOBRE **TRAMITE UNILATERAL No. 12736 DE 9 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el señor DIEGO FRANCO BARCO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10082846 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 12736-52 de 9 DE FEBRERO DE 2026, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en DEBIDO PROCESO CAMBIO DE MEDIDOR de la factura con matrícula No. 19614620 Ciclo 16, ubicada en la dirección CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 19 CS 22 CLUB RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE ETAPA V, Barrio GALICIA en el periodo facturado 2026-1.

Que el recurrente por escrito presentado el día 16 DE FEBRERO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque no está de acuerdo con el procedimiento realizado por la Empresa al pretender la reposición del equipo de medida, por la causal de avance tecnológico, solicita lo siguiente:

VIII. PETICIONES

Solicito:

1. RECONOCER la procedencia de este recurso y, en consecuencia, REVOCAR en todas sus partes la Resolución No. 12736-52 del 09 de febrero de 2026.
2. Se deje sin efecto la orden de suspensión del servicio.
3. Se declare improcedente el cobro del medidor **mientras no exista prueba técnica individual que justifique su reemplazo y un estudio de costo-beneficio** que demuestre que mi medidor actual no cumple con las normas de precisión vigentes.
1. En subsidio, se CONCEDA el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que dicha entidad revise la legalidad de exigir cambios de tecnología masivos con cargo al usuario sin prueba de falla técnica.
4. Se ordene la suspensión provisional de los efectos del acto mientras se decide en segunda instancia.

Este Departamento, al respecto se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

En primera instancia es importante aclarar que el cambio de los equipos de medición obedece

única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y legislación complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener su derecho a la medición y al pago de lo realmente utilizado, aclarándole que la misión de la Empresa es la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado y no la comercialización de medidores pero este es un elemento indispensable para el correcto cobro de los consumos, por lo tanto, la reposición del equipo de medida por uno más preciso debido al avance al tecnológico, no se realiza por capricho de la Empresa, ni mucho menos abusando de la posición dominante como considera el recurrente, el negocio de la Empresa no radica en la venta de medidores razón por la cual sus ingresos no dependen de la venta de estos.

Dicha labor se realiza a través de los planes de mejoramiento de la medición, verificando los diferentes predios de la ciudad con el fin de identificar inmuebles con medidores frenados, clase de uso obsoleta por **avance tecnológico** o servicios directos.

Al revisar el acto administrativo N° 12736-52 de 09 DE FEBRERO DE 2026, se encuentra que este Departamento le informó la causal por la cual se requiere el cambio del medidor, por existir actualmente equipos más avanzados que el R160 que tiene instalado, *es necesario aclarar que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 144, permite el cambio de los medidores cuando existan mejores equipos de medida disponibles aunado a la normativa técnica del sector de agua potable y saneamiento básico RAS 330 del 2017 que exige el cambio de instrumentos de rango, en este caso la **Empresa determina el R-315.***

*No obstante, el usuario se encuentra conforme con el cambio a pesar de haberse realizado comunicación de dicho cambio, por lo cual se ha incumplido una de sus obligaciones contractuales, por esta razón se hace necesario definir por parte de la Empresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación de los servicios públicos, porque la Empresa le informó que el nuevo medidor debe cumplir **las siguientes características metroológicas: R315, medidor tipo volumétrico - última generación - DN15 1/2" Caudal de arranque Qa: 0,5Lt/h. Q1: 7,9Lt/h Q3: 2,5Mt3/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida.*** lo cual lo hace más preciso que el medidor R160 que actualmente tiene instalado, por su arranque, los caudales inicial, mínimos, máximos y de transición y se le puede instalar el sistema de telemetría.

La normatividad vigente, no establece cantidad de metros cúbicos o los años de uso para determinar el cambio, pues el equipo se puede frenar o reventar en cualquier momento, y cuando se fabriquen equipos más precisos debido al avance tecnológico actual se podrá solicitar el suscriptor y/o usuario el cambio del equipo de medida.

Una vez revisado la decisión impugnada y el histórico del sistema de información comercial se observa que el medidor actual No. A17FA220826 fue instalado por la Constructora del proyecto el 23/07/2018, es decir, tiene casi de 8 años de haber sido instalado, por lo tanto, se procedió de conformidad con la ley 142/94 a notificar sobre la necesidad del cambio del medidor, con carta de socialización y, por ende se le informó que se procedería de acuerdo al **art 145 de la ley 142 de 1994 que establece al respecto del Control sobre el funcionamiento de los medidores:**

Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren.

No obstante, el usuario manifestó que la Empresa no cumplió con el debido proceso y no envió informe metroológico y prueba de laboratorio, la Empresa informó la necesidad del cambio por la causal de avance tecnológico, en el escrito de recursos, radicado **el 16 de Febrero**, manifiesta

que el medidor no presenta fallas y no justifica el motivo de la Empresa (avance tecnológico) considera que la Empresa violó el debido proceso al no presentar las pruebas del estudio técnico de un laboratorio certificado para determinar el funcionamiento del medidor, aunque se le aclaró que el cambio es necesario por la causal de avance tecnológico, *porque el medidor que actualmente la Empresa está instalando* debe cumplir las siguientes características metrológicas: **R315, medidor tipo volumétrico - última generación - DN15 1/2" Caudal de arranque Qa: 0,5Lt/h. Q1: 7,9Lt/h Q3: 2,5Mt3/h,** lo cual lo hace más preciso que el medidor R160 que actualmente tiene instalado, **por su arranque, los caudales y con el sistema de telemetría,** Equipo de medida que el usuario lo puede adquirir en el mercado o con la Empresa.

El cambio de medidor por causal de actualización tecnológica se sustenta en lo establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, el cual dispone que el usuario debe reparar o reemplazar el medidor cuando:

- Su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos.
- El desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

En el caso concreto, el reemplazo obedece a un proceso de modernización tecnológica del parque de medidores, orientado a garantizar mayor precisión en bajos caudales, mejor estabilidad metrológica, mayor confiabilidad en la medición y la posibilidad de implementar en el futuro sistemas de lectura remota.

Diferencias metrológicas entre el medidor instalado (R160) y el propuesto (R315):

MEDIDOR R-160	MEDIDOR R-315
Medidor tipo volumétrico	Medidor tipo volumétrico – última generación – DN15 1/2" Caudal de arranque (Qa) = 0,5 Lt/h
Q1 = 15,7 Lt/h	Q1 = 7,9 Lt/h
Q3 = 2,5 m³/h	Q3 = 2,5 m³/h
Transmisión magnética	Transmisión magnética pre-equipado con salida a pulsos
Caudal de arranque (Qa) = 0,5 Lt/h	Longitud 115 mm

En el parámetro Q1, el medidor R315 presenta una mejora significativa, ya que su caudal mínimo permanente es de 7,9 Lt/h frente a 15,7 Lt/h del R160, lo que permite **mayor precisión en consumos bajos y detección más eficiente de pequeños caudales.**

Adicionalmente, el R315:

- Se encuentra pre-equipado con salida a pulsos, lo que permite futura implementación de sistemas de telemetría o lectura remota.
- Cumple con la Norma Técnica NTC ISO 4064:2016.
- Cumple con la Resolución 0330 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Estas condiciones técnicas evidencian un avance tecnológico real y demostrable, orientado a mejorar la precisión y confiabilidad en la medición del consumo.

El reemplazo de los medidores R/160 por R/315 constituye un cambio por avance tecnológico, siempre que exista un soporte técnico demostrable que indique que:

- Los medidores R/315 presentan mayor precisión, mejor rango de medición o mayor

estabilidad metrológica que los R/160.

- Dichas mejoras permiten garantizar la correcta medición del consumo, derecho y deber tanto del prestador como del usuario (arts. 144 y 146 Ley 142/1994).
- El cambio se enmarca en políticas de reducción de pérdidas, eficiencia operativa y actualización tecnológica, prácticas ya validadas por otros acueductos del país (ej. Bucaramanga, EMCALI). [amb.com.co], [emcali.com.co].

Dado que el área CPNT ya emitió el concepto técnico, este satisface el requisito exigido por la SSPD para demostrar que el cambio no es arbitrario y que se fundamenta en necesidad técnica real.

En consecuencia, jurídicamente:

- ✓ El prestador está facultado para realizar el cambio de medidores por avance tecnológico, sin necesidad de verificar fallas o agotamiento de vida útil.
- ✓ El cambio debe notificarse previamente al usuario, informando razones técnicas, alcances y términos para efectuar la reposición.
- ✓ Debe respetarse el debido proceso, evitando imposiciones que puedan interpretarse como abuso de posición dominante (art. 133.4 Ley 142/1994).
- ✓ El usuario puede adquirir el medidor a su preferencia, siempre que cumpla las especificaciones técnicas vigentes (art. 144 Ley 142/1994).

Por otro lado, respecto a lo indicado por usted frente a la Resolución 69940 de 2025 de la Superintendencia de Industria y Comercio, es pertinente aclarar que dicha norma establece requisitos técnicos y de certificación que deben cumplir los medidores de agua en Colombia (precisión, control metrológico y aprobación de modelo), pero no ordena el cambio automático de todos los medidores instalados ni exige el retiro inmediato de aquellos que se encuentren en funcionamiento.

En su caso particular, el cambio informado no obedece a que su medidor haya sido declarado defectuoso, ilegal o incumpla directamente dicha Resolución. El reemplazo se fundamenta principalmente en lo establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, que permite la actualización cuando exista en el mercado tecnología más precisa.

La norma autoriza la modernización aun cuando el equipo actual esté funcionando, con el fin de mejorar la precisión especialmente en consumos bajos y estandarizar los equipos conforme a los estándares técnicos vigentes.

Por lo anterior, el cambio corresponde a un proceso de actualización tecnológica y no a una sanción ni a un incumplimiento del equipo actualmente instalado.

Respecto al cobro del mismo, la Empresa encuentra su fundamento en el entendido en que es una obligación del usuario reemplazarlos cuando la Empresa lo exija, y cuyos conceptos estarán a cargo del propietario, usuario o suscriptor del servicio, por lo cual, resulta a todas luces improcedente la exoneración del pago, de conformidad con los **artículos 135 y 144 de la Ley 142 de 1994**, que predicen lo siguiente:

Ley 142 de 1994:

“ARTÍCULO 135. DE LA PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión.”

“Artículo 144.- de los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y

la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

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

En cuanto al cobro del medidor, la Corte Constitucional al abordar el tema ha dispuesto que es necesario reconocer el carácter de oneroso de los servicios públicos, además de que por tener precisamente una función social, no es posible su gratuidad razón por la cual todas las personas deben contribuir al financiamiento de los costos y la inversión para la prestación efectiva del servicio y el cumplimiento de los fines del Estado, de lo contrario dichas empresas se verían en dificultades financieras para prestar el servicio al conglomerado social (Sentencia C- 580 de 1992).

Por tal razón, **no se efectúa revisión técnica** para verificar el estado actual del medidor, como lo afirma el reclamante, **porque el cambio obedece es al AVANCE TECNOLÓGICO**, al existir actualmente equipos más precisos, y la normatividad permite a la Empresa efectuar la reposición del equipo por esta causal, por lo cual la reposición del medidor es estrictamente necesaria para una correcta medición y no puede continuar con el actual aparato de medida, porque lleva casi 8 años de uso **y no se ajusta a Derecho su pretensión de no cambiarlo porque aún no presenta fallas y que no se la han socializado los resultados de pruebas realizadas al medidor.**

No obstante se le recuerda que **puede adquirir el nuevo medidor en el mercado siempre y cuando cumpla con las características especificadas en la carta de socialización** y en caso de que no cambie el medidor puede la Empresa suspender el servicio, tal y como lo establece el literal N del numeral 3 de la CLAUSULA 27 del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, Directiva N° 101 del 09 de mayo de 2024

“CLAUSULA 27: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:

(...)3. **Suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes.** El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

(...)n) **No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.**¹ (Cursiva y negrita fuera de texto)

De acuerdo con lo anterior, es claro que la matrícula **reclamante** se encuentra activa, por lo cual, al tener el aparato de medida no autorizado por la Empresa, no existe certeza tanto para el usuario como para la Empresa prestadora del servicio de que se pueda ejercer el derecho a la Lectura y su correspondiente facturación de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, por lo tanto, se hizo necesario el reemplazo del aparato de medida por uno que si contara con la autorización de la Empresa de acuerdo con sus calidades y requerimientos técnicos actuales, considerando entonces que la Empresa ha actuado dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios, y en ningún momento se han vulnerado los derechos al debido proceso y a la defensa; la Empresa genera los reportes de forma general y a todos los inmuebles que llevan con el medidor instalado 7 años o más se les está efectuando el mismo procedimiento. En este predio en particular se hace necesario la reposición del medidor por el avance tecnológico, pues existen equipos más precisos y la negativa al cambio genera incumplimiento del Contrato de Prestación del Servicio del inmueble con matrícula de servicios N° **19614620**.

¹ Resolución 182 de 2004, Cláusula Décimo Quinta, literal N.

Por lo tanto, y con fundamento en la normatividad vigente, es el suscriptor y/o usuario quien debe asumir el costo de la reposición del medidor, en este caso particular la Empresa no puede acceder a su petición de realizar pruebas individuales al medidor A17FA220826, en consecuencia se CONFIRMA la decisión 12736-52 de 9 DE FEBRERO DE 2026, **El incumplimiento del Contrato de condiciones por parte del usuario de no permitir la reposición del medidor, da lugar a la terminación del contrato de prestación del servicio, dando lugar al corte del servicio, salvo que se autorice el cambio del medidor por uno que cumpla las condiciones técnicas exigidas por la Empresa.** No se acceden a las pretensiones del escrito del recurso.

La Empresa encuentra su fundamento en el entendido en que es una obligación del usuario reemplazarlos cuando la Empresa lo exija, y cuyos conceptos estarán a cargo del propietario, usuario o suscriptor del servicio, por lo cual, resulta a todas luces improcedente su petición de conformidad con los **artículos 135 y 144 de la Ley 142 de 1994**, que predicán los siguientes:

Ley 142 de 1994:

“ARTÍCULO 135. DE LA PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. *La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión.”*

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

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

Hasta que la SSPD, resuelva el recurso de Apelación y efectúe la notificación respectiva de la decisión, la Empresa no realizará el cambio del equipo, hasta que quede agotada la vía administrativa, Asunto que es competencia de la SSPD, teniendo en cuenta que la terminación del contrato por el incumplimiento del contrato de condiciones uniformes, está regulado en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Quedando así resuelto el recurso que radicó ante la Empresa y se da traslado para el recurso de Apelación, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por tratarse de un asunto de su competencia, de acuerdo al artículo 159 de la Ley 142 de 1994.

Artículo 159 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 20 del Ley 689 de 2001, consagra: “... *El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el gerente o el representante legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.*”.

Que analizados los argumentos de hecho y de derecho los documentos anexos en el expediente y lo expuesto por el actor, este despacho considera respecto del TRAMITE UNILATERAL por DEBIDO PROCESO CAMBIO DE MEDIDOR.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

LEY 142 DE 1994:

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

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite de terminar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.** Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.” (...) : “Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.”

Art 145 : “Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.”

Artículo 146 : “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.

El Contrato de Condiciones Uniformes, Directiva N°: 101 del 09 de mayo de 2024, consagra:

CLÁUSULA 22. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO

Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, las siguientes:

(...)

e) Adquirir, permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa. Igualmente, autorizar la reparación o reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación, después de la comunicación por parte de la Empresa no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. Mantener la cámara de registro o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos. Último inciso Artículo 20 del Decreto 302 de 2000.” (Cursiva fuera de texto)

Como reza la Directiva N° 101 del 09 de mayo de 2024, en su articulado:

“CLAUSULA 27: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:

(...)3. **Suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes.** El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

*(...)n No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.*¹ (Cursiva y negrita fuera de texto)

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por DIEGO FRANCO BARCO y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 12736-52 de 9 DE FEBRERO DE 2026, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 6 DE MARZO DE 2026



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

¹ Resolución 182 de 2004, Cláusula Décimo Quinta, literal N.

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. 23388-52 de 6 DE MARZO DE 2026.

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

Recurso No	23388-52
Fecha Resolución Recurso	6 DE MARZO DE 2026
RECLAMO	276474 de 19 DE FEBRERO DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	17 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSE ANIBAL IDALGO IDARRAGA
Identificación del Peticionario	9866606
Matrícula No.	186296
Dirección para Notificación	CR 18 # 19- 17 MEJIA ROBLEDO

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 23388-52

DE: 6 DE MARZO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23388 DE 23 DE FEBRERO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 276474 DE 16 DE FEBRERO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que el señor JOSE ANIBAL IDALGO IDARRAGA, identificado con cédula de ciudadanía No. 9866606 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 276474-52 de 19 DE FEBRERO DE 2026, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 186296 Ciclo 4, ubicada en la dirección CR 18 # 19- 17 , Barrio MEJIA ROBLEDO en el periodo facturado 2026-2.

Que el recurrente por escrito presentado el día 23 DE FEBRERO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando usuario inconforme con el cobro del mes de febrero, indica que es un lote el cual se encuentra solo y no se hace ningún uso de agua, solicita revisión y liquidación, este Departamento se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación a través de la Resolución 276474-52, en la cual se le informó lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 18 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó 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° P2015MMRAL135032AA el cual registra una lectura acumulada de 78 m3. Se llama al teléfono del usuario, el cual no contesta, se visita predio y se averigua con los residentes del sector, los cuales manifiestan que dicho predio, se encuentra desocupado, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra. Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de FEBRERO de 2026 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio aún sin tener ocupación del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de 14 m³, en el periodo de Febrero avanzó de 64 m³ a 78 m³, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en el periodo reclamado, así:



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

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

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

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 18 de Febrero de 2026 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 78 m³, no se pudo revisar, predio desocupado.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de FEBRERO DE 2026, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 14 m³.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de FEBRERO DE 2026, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 0 m³.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **FEBRERO de 2026 a 0 m³, revocándose así la decisión inicial**, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del

usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del equipo de medida.

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-45864** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2026-2	470	0	13	0	-10999	10999
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	470	0	14	0	40437	-40437
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	470	0	14	0	30846	-30846
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2026-2	470	0	13	0	-14419	14419
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	470	0	0	0	-1	1

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

caso.

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por JOSE ANIBAL IDALGO IDARRAGA en contra de la Resolución No. 276474-52 de 19 DE FEBRERO DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: CREDITO a la Matrícula No. 186296 la suma de **-45864**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 6 DE MARZO DE 2026



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona

Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276500-52 de 6 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276500-52
Fecha Resolución	6 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	1656438
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424FINCAS CERRITOS

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. 276500-52

DE: 6 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276500 de 16 DE FEBRERO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 16 DE FEBRERO DE 2026 el (la) señor(a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686, obrando en calidad de intermediario, sin acreditar la debida legitimación frente al suscriptor presentó RECLAMO No. 276500 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO del área común, liquidado de acuerdo al registro del TOTALIZADOR de la matrícula para el servicio de acueducto N° 1656438 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: VIA CERRITO.ENTRADA.4 TIERRA QUIMBAYA A.COMUN, Barrio FINCAS CERRITOS períodos de facturación: septiembre de 2025, octubre 2025, noviembre de 2025, diciembre de 2025 y enero de 2026

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

Que de conformidad con la solicitud se manifiesta lo siguiente:

1. **El usuario carece de legitimación por activa, entendiendo que si bien el usuario es reiterativo en diferentes reclamaciones presentadas a la empresa respecto a que corresponde de manera oficiosa a la entidad corroborar la representación legal por tener la carga de la prueba no anexa ningún medio probatorio que corroboré que tiene poder para actuar dentro de la presente reclamación**

Que la **Ley 1564 de 2012** Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones establece:

“Artículo 74. Poderes. Los poderes generales para toda clase de procesos solo podrán conferirse por escritura pública. El poder especial para uno o varios procesos podrá conferirse por documento privado. En los poderes especiales los asuntos deberán estar determinados y claramente identificados.

El poder especial puede conferirse verbalmente en audiencia o diligencia o por memorial dirigido al juez del conocimiento. El poder especial para efectos judiciales deberá ser presentado personalmente por el poderdante ante juez, oficina judicial de apoyo o notario. Las sustituciones de poder se presumen auténticas.

Los poderes podrán extenderse en el exterior, ante cónsul colombiano o el funcionario que la ley local autorice para ello; en ese último caso, su autenticación se hará en la forma establecida en el artículo 251.

Cuando quien otorga el poder fuere una sociedad, si el cónsul que lo autentica o ante quien se otorga hace constar que tuvo a la vista las pruebas de la existencia de aquella y que quien lo confiere es su representante, se tendrán por establecidas estas circunstancias. De la misma manera se procederá cuando quien confiera el poder sea apoderado de una persona.

Se podrá conferir poder especial por mensaje de datos con firma digital.

Los poderes podrán ser aceptados expresamente o por su ejercicio”.

Que la Corte Constitucional en la Sentencia T-998/06 del Magistrado Ponente: Dr. JAIME ARAÚJO RENTERÍA de noviembre de dos mil seis señaló respecto a la **LEGITIMACION EN LA CAUSA POR**

ACTIVA que el *“Poder especial adquiere plena validez cuando cumple con todas sus formalidades”*.

Que resulta imperativo aclarar que este Departamento realizó la verificación del material probatorio obrante dentro del expediente de la referencia y una vez revisado los requisitos establecidos para su presentación, observó que el señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO identificado con cédula de ciudadanía No. 16.214.686 adolece de legitimación por activa para presentar ante la entidad el reclamo en mención a nombre de CONJUNTO TIERRA QUIMBAYA-PH . con matrícula **No. 1656438** al no aportar ningún documento requerido

Que además como lo aclara la Corte Constitucional en la Sentencia C-1178 de 2001.(...) *“Como es sabido el contrato de mandato es uno entre los diversos negocios jurídicos de gestión y consiste, de conformidad con los artículos 2142 del Código Civil y 1262 del Código de Comercio, en que el mandatario se encarga de adelantar negocios jurídicos o actos de comercio, por cuenta del mandante, con representación o sin ella. En tanto el apoderamiento es un acto unilateral, que puede ser aceptado o no, en virtud del cual una persona autoriza a otra para actuar a su nombre y representación.*

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

Que por su parte la Corte Constitucional mediante la Sentencia T-207/97 sobre el derecho de petición en interés particular consideró: *“(...) En lo referente al interés particular, si bien la norma no distingue y de la Constitución no podría derivarse que el derecho de petición en esa modalidad esté exclusivamente representado por el interés propio y exclusivo de quien dirige la petición, es claro que, si quien dice representar a alguien adelanta una gestión profesional, como la que cumple el abogado, y no simplemente voluntaria, las normas aplicables a las peticiones que el representante eleve ante la autoridad son las propias de esa profesión, que tiene en nuestro sistema jurídico un régimen especial, además de las consagradas para el tipo de asunto que se tramita. Así, si se trata de un proceso judicial, serán las reglas propias del respectivo juicio las que deban observarse, con arreglo al artículo 29 de la Carta (...)*”.

Que la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios -SSPD mediante el Concepto SSPD 91 de 2016 manifestó: *“[...] el régimen de los servicios públicos necesariamente impone la obligación para la autoridad de validar la calidad con la que actúa el peticionario; luego aun cuando ni el procedimiento general administrativo ni el régimen de los servicios públicos domiciliarios prevén la inadmisión o rechazo de una “petición” por aspectos relativos a la condición o calidad en la que se actúa, si quien la eleva no acredita la condición de usuario, suscriptor o suscriptor potencial al amparo del contrato de servicios públicos y la Ley 142 de 1994, la respuesta, dependiendo del caso concreto, podrá ser negativa, pues, en principio, no le asiste interés, aspecto que debería acreditar el interesado [...]*”.

Que para dar aplicación al principio de eficacia, las entidades estatales deben enmendar las irregularidades advertidas en la actuación administrativa, por lo cual el artículo 17, modificado por la Ley 1755 de 2015, artículo 1° en materia de peticiones, quejas y recursos señala: *“[...] cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete ...*

Que esta prestadora de servicios públicos domiciliarios en atención al principio de eficiencia advierte la necesidad de encausar la actuación administrativa para no conculcar los derechos de los usuarios, dar aplicación al debido proceso y a los principios rectores de la función administrativa, así como también garantizar la protección del derecho de petición en los servicios públicos al tenor de lo estimado por la Corte constitucional en la sentencia **C-826/13** que a la letra dice: *“(...) es evidente para esta Corporación que el principio de eficacia impide que las autoridades administrativas permanezcan inertes ante situaciones que involucren a los ciudadanos de manera negativa para sus derechos e intereses. Igualmente, que la eficacia de las medidas adoptadas por las autoridades debe ser un fin para las mismas, es decir, que existe la obligación de actuar por parte de la administración y hacer una real y efectiva ejecución de las medidas que se deban tomar en el caso que sea necesario, en armonía y de conformidad con el debido proceso administrativo”*.

Que la solicitud de los registros de quién es el titular o representante legal de una Copropiedad tienen por finalidad fundamental de manera adecuada la legitimación activa del peticionario en la actuación administrativa que adelanta la entidad, entonces se requiere que el mismo sea actualizado precisamente por la variabilidad que puede tener esa parte activa, es decir, que quien hoy es representante legal mañana no lo sea y por tanto pierda la calidad de persona legitimada, al ser tan variable esto se requiere que el mismo sea actualizado para tener la certeza de que la actuación que se adelanta no está viciada y tiene una legitimación adecuada y la misma está debidamente probada y sustentada.

Que en consecuencia se procederá a vincular a la presente actuación administrativa al representante legal de Copropiedad, notificándolo del presente acto administrativo con la finalidad de que se encuentre enterada de su actuación ya que el señor López no adjunta ningún tipo de documento que permita legitimarse para la presente actuación.

2. Respecto a las pretensiones del señor Lopez:

2.1. Facturar el servicio de acueducto desde las lecturas del medidor individual que se encuentra instalado para las áreas comunes, declarar pérdida del derecho al precio del consumo no medido y devolver la totalidad del consumo determinado por cálculo, cobrado y pagado.

Analizada la pretensión del señor López Patiño deben anotarse diferentes puntos relevantes e indispensables **para la reiterada solicitud** de facturar desde las lecturas de los medidores individuales instalados en las áreas comunes.

La resolución **No. SSPD-20208300041695 del 16 de junio de 2020**, fallo en el cual se confirma la decisión del recurso de reposición N° 234458-52 del 16 de mayo de 2019, la Superintendencia demostró y evidenció que para dicha fecha los puntos de acueducto dispuestos en las zonas comunes, se encontraban conectadas a la red interna de la copropiedad desde las cuales se realiza el abastecimiento, por lo cual, para la fecha de reclamación, resultaba imposible la medición individual de los consumos en las zonas comunes por medio de micromedición y por lo tanto, solo sería posible en la medida en que la red de la zona común sea independizada. Lo anterior, de forma sucinta quiere decir que, para generar una medición individual, hay que adecuar la red interna, es decir independizarla del área común y llevarla a la red principal.

Con respecto a lo anterior, podría entonces inferir que para la Empresa se estaría incurriendo en la firmeza de un acto administrativo tal como lo define el artículo 87, numeral 2: *“Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos”*. Lo anterior lleva a determinar que para esta Empresa ya no hay lugar a continuar con las mismas pretensiones reiteradas y que ya han sido juzgados y declarados en firme por la Superintendencia, pues esta confirmó una imposibilidad técnica de micromedición; sin embargo, bajo el principio de transparencia y de buena fe por parte de la entidad bajo el supuesto de posibles hechos nuevos y relevantes en miras a rectificar la posibilidad de la existencia de nuevos hecho relevantes, se realizó una nueva visita por parte de los técnicos de la Empresa con la finalidad de determinar si las circunstancias han cambiado y por lo tanto puede determinarse que la micromedición es factible para el Conjunto TIERRA QUIMBAYA.

Para determinar si en efecto hay circunstancias nuevas que permitan realizar facturación por micromedición se requiere traer a colación el informe técnico que se adelantó el 13 de mayo de 2019 y por el cual, se reitera, ya existe un acto en firme que se adjunta a continuación y establece que hay imposibilidad técnica para realizar la micromedición del área común por el diseño hidráulico de sus instalaciones, además, para la época había existencia de 8 lotes sin construcción los cuales contaban con acometida y llave de paso, pero carecían de medidor.:

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



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

Solicitud _____ matricula 1656458
 Hora de iniciación de visita _____
 Dirección del inmueble sic Tierra Gombaya
 uso Residencial
 Nombre de quien atiende la visita Dubarry Tolendo
 Calidad del que atiende: Mantenimiento
 Nombre del administrador _____
 Correo electrónico _____
 Teléfono _____
 Ficha catastral _____
 Número de empleados de las áreas comunes _____

DATOS DEL MACROMEDIDOR

Tiene sistema totalizador Si No
 No Macromedidor 06-1227015 Marca _____ Lectura 127158
 Clase B C R160 Otro _____
 Diámetro 1/2" 3/4" 1" 1 1/2"
 2" 3" 4" 6"
 Estado
 Buen estado Dañado Tapado Directo
 Invertido Medio lado Inundado No tiene
 Con fuga Frenado Otro funcionando
 Ubicación Caja Carcamo Rejilla
 Gabinete Enterrado en tierra otro _____

DATOS DE INSTALACIÓN DEL ACUEDUCTO

Fuente de abastecimiento Red local o distribución Fuente Alterna
Fuente Alterna de abastecimiento
 Aguas lluvias Capacidad del Tanque _____
 Pozo o Algibe Resolución corporación autónoma _____ Año _____
 Rehuso del agua Lo surte otro acueducto Nombre _____
 Diámetro de la acometida 1/2" 3/4" 1" 1 1/2"
 2" 3" 4" 6"

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



CO14/5755



CO14/5754

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



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

Estado de la acometida Buena Regular Mala Suspendida
 Si No

Ubicación Carcamo Rejilla Tierra Pared
 Gabinete Pavimento anden Pavimento via
 Antejardín

Material Galvanizada Pealp Polietileno PF P.V.-C

Caja Si No Tapa Si No

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

Llave de paso Normal Antifraude Mal estado

Fugas imperceptible Si No ubicación _____

Fugas perceptible Si No ubicación _____

CONFORMACIÓN HIDRAULICA DEL AREA COMUN

Tanques de almacenamiento Subteraneo Cantidad Capacidad _____
 Elevado Cantidad Capacidad _____

Periodicidad de lavado _____

Cantidad de lavamanos Sistema Ahorrador Sistema tradicional

Llave de shuts Cantidad Regaderas Cantidad Duchas Sauna Jacuzzi

Basuras Turco Piscina Poceta Cantidad de llaves alternas

Unidad sanitaria Salon social Cocineta Gimnasio

Cantidad de predios que se abastecen del area común: _____

Otro _____

Observaciones: _____

ANOMALIAS

Sello de seguridad manipulado Brazaletes manipulado
 Medidor manipulado Se abastece del vecino

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



CO14/5755



CO14/5754



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P	
	REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H.(DETALLADO)
Llaves por fuera de la medición <input type="checkbox"/>	Conexión fuera de la medición <input type="checkbox"/> Foto <input type="checkbox"/>
Tanques por fuera de la Medición: <input type="checkbox"/>	
Observaciones:	
SISTEMAS ESPECIALES (RED CONTRA INCENDIO Y OTROS)	
Seamesas Si <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	Hidrantes Si <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
Medidos Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Medidos Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Aire acondicionado Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
<u>Dubanny Tubinda</u> Nombre de quien atiende la visita	<u>Marino Ulotiva</u> Nombre del funcionario que hace la visita
<u>Montemilicento</u> Calidad de quien atiende la visita	 Cargo
 Hora de finalización de la visita	



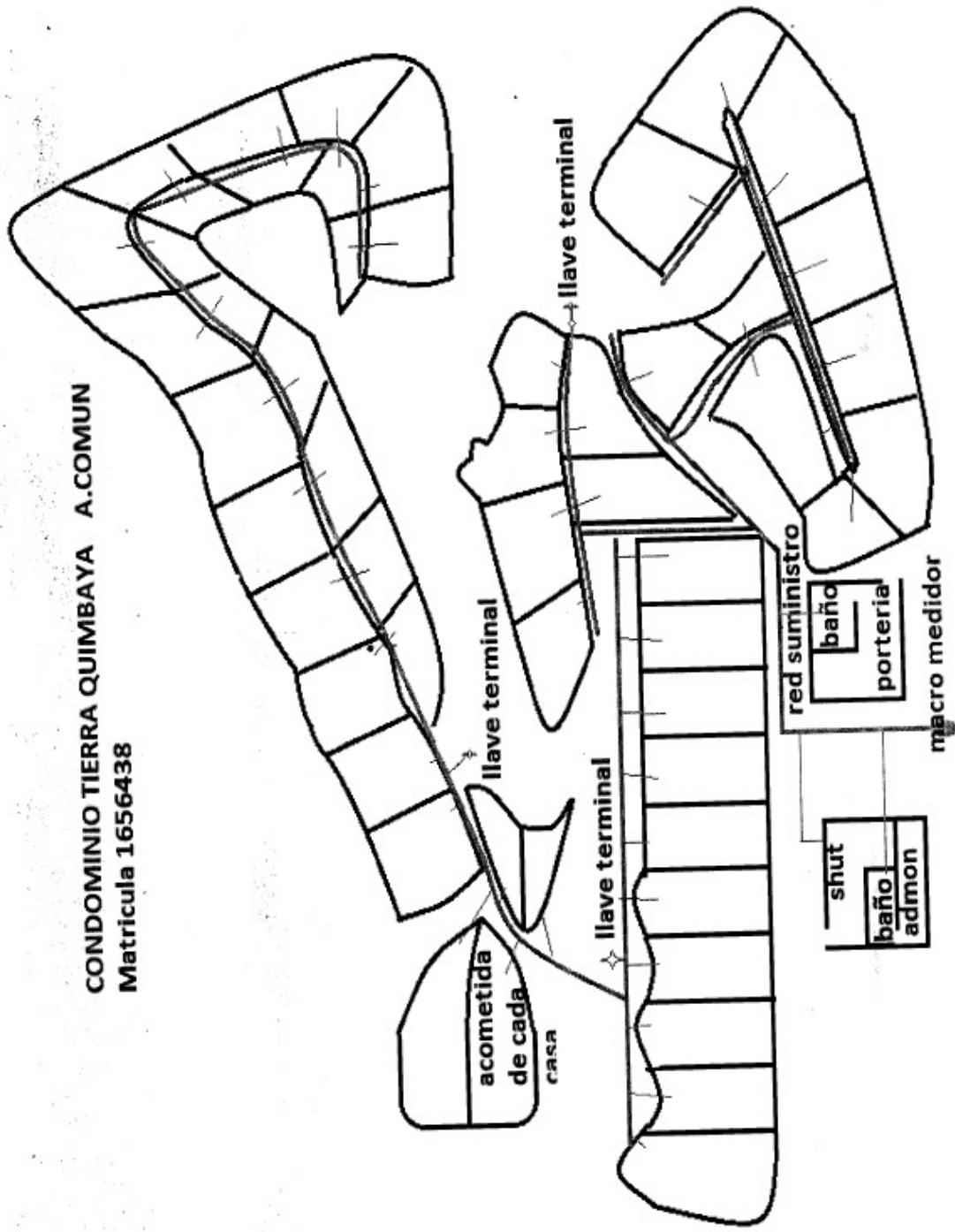
CO14/5755



CO14/5754

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

CONDOMINIO TIERRA QUIMBAYA A.COMUN
Matricula 1656438



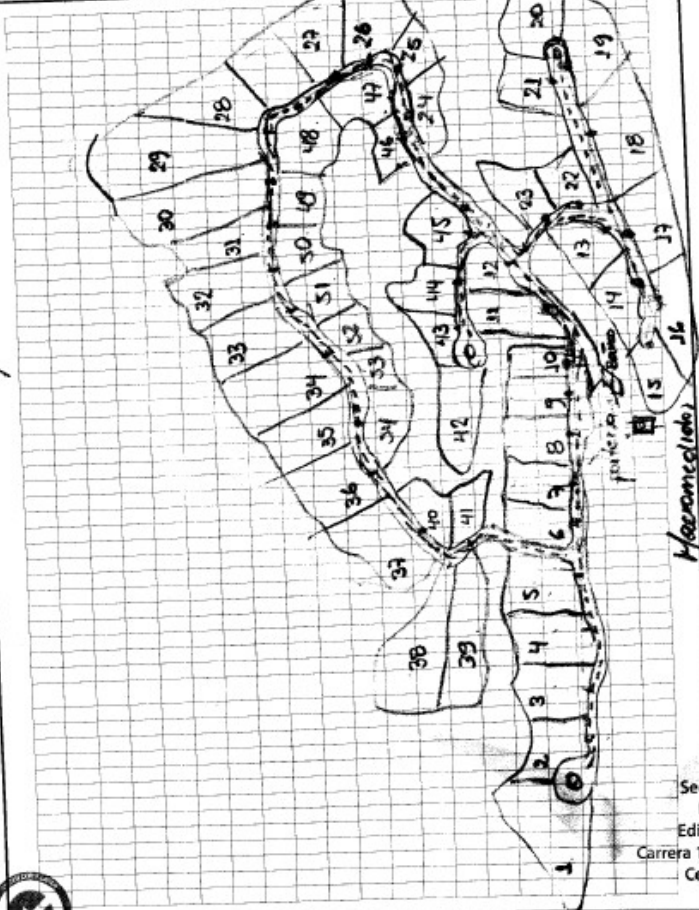
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P

REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H.



Distancia aproximada de tubería _____
Observaciones:
1 Existen planos hidráulicos de la P.H. Si No
2 Los planos hidráulicos concuerdan con los elaborados a mano sizada. Si No

PLANO A MANO ALZADA DE APROXIMACIÓN DE LA COMPOSICIÓN DEL SISTEMA HIDRÁULICO DE LA P.H



Tierra Goiubaya

Hacienda (foto)

Sede Administrativa
PBX: (6) 315 13 00
Edificio Torre Central
Carrera 14 N° 17 -55 piso 1
Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia

www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7

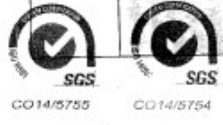


CONCLUSIÓN TÉCNICA DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE PROPIEDADES HORIZONTALES




M. No.

Número de entradas del servicio de acueducto:		Matrícula de áreas comunes
1.	Puntos de circulación y suministro visibles para las áreas comunes de la P.H.	
2.	Puntos de circulación no visibles hidráulicos para áreas comunes de la P.H.	
3.	Descripción:	Red Interna, diámetro, longitud, material, vida útil de la Red. la longitud de Red del Conjunto es de 320 MT Aproximadamente
Punto de circulación y suministro de agua existentes antes de los medidores individuales de las Unidades Privadas		
Clasificación:		
Longitud de red de acometida de cada UP en metros lineales medida desde la derivación de la red interna de la P.H. Cada UP esta a 5 MT de Distancia Aproximadamente		
Cantidad total aproximada de longitud de redes de acometida de UP antes de medidores individuales. la suma total de las U.P es de 205 MT Aproximadamente		
4.	Descripción	Longitud de red hidráulica existente entre la red interna y la derivación a tanques de reserva subterráneos y/o aéreos (Capacidad y registros de mantenimiento). Condominio con longitud de 320 MT de Distancia Aproximadamente
Circulación de red contra incendios de la P.H.		Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
Número de Hidrantes, Diámetro de la red, Mantenimiento, evidencias, material fotográfico.		
Red de agua cruda: pruebas de cloro en sitio- suministro con agua de pozo- pruebas de laboratorio		
5.	Descripción	Resultado: La red contra incendios se encuentra conectada a la red interna de la P.H.



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



En caso de que la red contra incendios no se encuentre conectada a la red interna de la P.H. Indicar a que sistema de abastecimiento corresponde, efectuar y evidenciar pruebas.

Resultado:

		Si	No
6.	La conexión de acueducto en el punto de instalación de los micromedidores cumple con los parámetros técnicos del código nacional de fontanería y el RAS 330 de 2017.	X	
7.	Las conexiones de acueducto (acometidas de las UP), ¿fueron ejecutadas por la Empresa?		X
8.	La Empresa ejecutó interventoría en la construcción de estas conexiones de acometidas:		X

POSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL O NO DE ÁREAS COMUNES

Respuesta: NO Es posible la Medición Individual

Observaciones adicionales:

NO es posible la Medición Individual del Área Común por el diseño Hidráulico de sus Instalaciones, a demás existen 8 lotes sin Construir las cuales tiene acometida y llave de paso pero sin medidor

Nombre de quien atendió la visita: Valer Jiménez

Fecha: May 3 del 2019

SGS CO14/5755 SGS CO14/5754

C.C: 415961524

Nombre del Supervisor: [Firma]

Entidad: Carrera 10 N° 17 -55 piso 1
 Edificio Torre Central
 Centro de Servicios
 Ventanilla Única
 Pereira, Colombia
 www.aguasyaguas.com.co
 NIT 816.002.020-7

Ahora bien, el 8 de octubre de 2024 se realiza una nueva visita técnica para verificar si se ha realizado alguna modificación hidráulica dentro del conjunto, o si continúa la imposibilidad técnica anteriormente identificada; sin embargo, como se ve a continuación se determinó nuevamente en la revisión que no hay posibilidad técnica de medir de forma individual las áreas comunes y tampoco se presentaron modificaciones, así como siguen en existencia 6 lotes sin construcción para la fecha, lo cual establece que la resolución No. SSPD-20208300041695 del 16 de junio de 2020 sigue teniendo firmeza al no existir hechos nuevos que pudiesen modificar la decisión y se ratificada la imposibilidad técnica de la medición con un micromedidor, y no se ajusta a Derecho su pretensión de considerar el totalizador como un medidor de control, porque cumple función de totalizador, garantizando la medición total del agua potable que se entrega a la Propiedad Horizontal Tierra Quimbaya.

Tierra Quiubana



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

ACTA DE REVISIÓN DE VISITA

Version 4
Diciembre 23 de 2015

NOMBRE DEL USUARIO: _____ MATRÍCULA 1656438

DIRECCIÓN Entrada 4, Via Comitas. FECHA _____ SOLICITUD _____

HORA DE LA VISITA: _____

El suscrito revisor se presentó para realizar revisión de las instalaciones domiciliarias y suministro del servicio, según atribución de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP. (Ley 142/94 y contrato de Servicios Públicos Domiciliarios).

DATOS TÉCNICOS Y RESULTADO DE LA REVISIÓN

Tiene Servicio de Acueducto: Si No _____ Causas: _____

Tiene Servicio de Alcantarillado: Si _____ No Causas: Poso. septico.

Diám. Acometida: _____ Nro Predios Servicio: _____ Estrato: _____ Clase de uso: Com _____ Res _____ Otro: _____

Predio Ocupado: Si No _____ Desde _____ No. Personas _____ Tanques de Reserva: Si _____ No

Nro Medidor: Q27CE000099F Lectura 54 M3 Diámetro Medidor _____ Llevo de paso: Buena Mala _____

Medidor: Funcionando Frenado: _____ Tapado: _____ No se encuentra: _____ Mal Estado: _____

Presenta Fuga: Si _____ No Ubicación: En la entrada del condominio, en carcasa

Tipo de conexión: Normal (PVC, PEALPE, PF) _____ Manguera _____ Otro _____

Se surte de predio contiguo Si _____ No _____ Matrícula _____ Consumo Registrado Si _____ No _____

No. Medidor Predio sirviente _____ Lectura _____ M3

Conexiones irregulares: Si _____ No _____ Descripción y/o Observaciones _____

El medidor nuevo, instalado el día de ayer. Debido a la revisión no es posible, la medición individual de en las áreas comunes, por el diseño hidráulico del conjunto, como tampoco se observa que se hallan presentado modificaciones, como existen, 6 lotes sin construir, los cuales tienen solo la acometida.

Calidad de quien atendió la visita: Propietario _____ Arrendatario _____ Admón. _____ Encargado _____ Vecino _____ Otro _____

Revisor: Alex Vallejo Nombre del Testigo: ORLANDO POLO.

Octubre 8 de 2024 C.C. 10.144.946 Teléfono: 3212506





Como ya se mencionó, con la finalidad de poder determinar la existencia de nuevas acciones por parte del conjunto residencial, se realizó una nueva visita con la finalidad de determinar si a la fecha hay una posibilidad técnica de facturar por micromedición el día 05 de marzo de 2026 y determinar por lo tanto, si existe modificación alguna, pero como se puede verificar a continuación, **NO EXISTEN CAMBIOS EN LA RED HIDRAULICA QUE DIRIJA LAS ACOMETIDAS DE LAS ÁREAS COMUNES Y LAS MATRICULAS HIJAS A LA RED PRINCIPAL**, lo cual quiere decir que hay una reiterada solicitud disfrazada y amañada de supuestos a partir de “pretensiones nuevas” o como lo establece el señor López: *“que la Empresa resuelva de fondo el problema y por esto presento esta petición con un nuevo planteamiento o aspecto que no ha sido analizado”* cuando simplemente cree y considera que modificar el lenguaje al elaborar una pretensión lo llevará presuntamente a darle la razón frente a Actos que ya se encuentran en firme y que por ende, siempre llega a la misma solicitud de generar un estudio técnico en el cual solicita nuevamente una facturación no posible y que a la fecha ya tiene ACTO EN FIRME POR PARTE DE LA SUPEINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, de las cuales es conocedor, pero omite los fallos presentando de manera reiterada la solicitud del retiro del totalizador, y pretender con engaños que con un micromedidor de la porteria, se deje de leer el totalizador y facturar el consumo de la totalidad de las áreas comunes, como son las redes locales, solicitando de manera errada y reiterada que se le de trato de un medidor de control.

Tierra Orumbaya



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

ACTA DE REVISIÓN DE VISITA



Version 4
Diciembre 23 de 2010

NOMBRE DEL USUARIO: _____ MATRICULA 1655438
DIRECCIÓN Entrada 4 Via Ceritos FECHA _____ SOLICITUD _____
HORA DE LA VISITA _____

El suscrito revisor se presentó para realizar revisión de las instalaciones domiciliarias y suministro del servicio, según atribución de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP. (Ley 142/94 y contrato de Servicios Públicos Domiciliarios)

DATOS TÉCNICOS Y RESULTADO DE LA REVISIÓN

Tiene Servicio de Acueducto: Si No _____ Causas: _____
Tiene Servicio de Alcantarillado: Si _____ No Causas: Pozo séptico
Diam. Acometida: _____ No. Predios Servicio: _____ Estrato: _____ Clase de uso: Com _____ Res _____ Otro: _____
Predio Ocupado: Si _____ No _____ Desde _____ No. Personas: _____ Tanques de Reserva: Si _____ No _____
No. Medidor: H255SE00093 Lectura: 10350 M3 Diámetro Medidor: 1/2" Llave de paso: Buena Mala _____
Medidor: Funcionando Frenado: _____ Tapado: _____ No se encuentra: _____ Mal Estado: _____
Presenta Fuga: Si _____ No Ubicación: En la entrada del Condominio, en el Corcuro
Tipo de conexión: Normal (PVC, PEALPE, PF) _____ Manguera _____ Otro _____
Se surte de predio contiguo: Si _____ No _____ Matrícula _____ Consumo Registrado: Si _____ No _____
No. Medidor Predio sirviente _____ Lectura _____ M3 _____

Conexiones irregulares: Si _____ No _____ Descripción y/o Observaciones:
En el conjunto se encuentra el macro medidor registrado en la revisión de los puntos visibles de las áreas comunes que son 3 baños con sus lavamanos para administración, portera y guardabatas, una piqueta y 2 llaves termostáticas que le registran a un medidor interno de control que a su vez está conectado a la red interna del conjunto, o del macro medidor. No se observa que se hallan presentando modificaciones.

En este momento hay 4 lotes sin construir, los cuales tienen solo la acometida

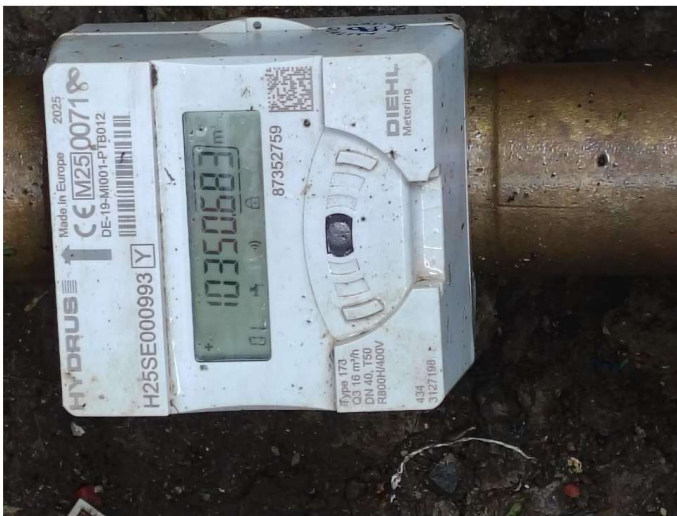
Calidad de quien atendió la visita: Propietario _____ Arrendatario _____ Admón _____ Encargado _____ Vecino _____ Otro _____
Revisor: Alex Vallejo Nombre del Testigo: Jorge Diaz Torres
Marzo 5 de 2026 19135956 Teléfono: 3108754090
Sede Administrativa: Pbx: 613151300 Edificio Torre Central
Carrera 10 N° 17-55 Piso 1
Centro de Servicios
Venanzilla Unica
Pereira, Colombia
www.aap-aguas.com.co
NIT 816.002.020-7











Las acciones por parte del señor López son fraudulentas como mandatario, le manifiesta a los representantes legales (Como el caso en estudio) que sigue siendo posible y reitera solicitudes con miras a desgastar el procedimiento legal de la Empresa e incluso de la Superintendencia manifestando que se requiere un estudio técnico, el cual ha sido realizado y verificado ya en diferentes ocasiones, y que además ya conoce como manifiesta en la reclamación presentada, dando a entender a la representante legal que dichas actuaciones son posibles a partir de suposiciones falsas como la falta de requerimientos normativos por parte de la Empresa o establecer PRESUNTOS SILENCIOS ADMINISTRATIVOS POSITIVOS por no dar respuesta de fondo según lo establece el señor López; sin embargo, la reiteración de una solicitud que ya ha sido respondida de fondo y que se insiste, ya cuenta con actos en firme.

Al contrario de presentar una solicitud coherente y adecuada, con hechos reales y nuevos que permitan ser estudiados, el señor López induce a las diferentes administraciones de conjuntos residenciales, como en este caso, en crear situaciones que vende como posibles, actuando en realidad de mala fe y que incurre por lo tanto en conductas punibles como el fraude procesal (art 453 Código Penal) y fraude a resolución judicial o administrativa (art.454 Código penal), pues las solicitudes del señor López Patiño, que bien conociendo los fallos de la Superintendencia, sigue reiterando solicitudes no solo en la presente matrícula sino en muchas otras.

Sus actuaciones son temerarias, de mala fe y conllevan al error a los usuarios como en el caso de estudio. Por lo tanto, se remitirá copia de la presente actuación a la Secretaría General de la Empresa para que se realice una indagación preliminar por las posibles conductas punibles en las cuales se encuentra incurriendo el señor Lopez a la fecha.

Es así, como se le reitera nuevamente y conforme al acto en firme en mención que no existe la posibilidad técnica de medición de las áreas comunes, pues las condiciones a la fecha no han sido modificadas y de pretender dicha micromedición, las áreas comunes deben llevar su cometida de manera directa a la red principal, lo que quiere decir que, se debe independizar cada cometida y por lo tanto separar de la red interna del área común.

- 2.2. **Reexpedir la factura sin las sumas en reclamación, que es el valor del consumo no medido sino calculado sin cumplirse el presupuesto legal, y mientras se tramita la presente petición no generar orden de suspensión o corte del servicio y no iniciar, adelantar o proseguir gestión de cobranza.**

Respecto a la suspensión de la facturación, es una solicitud a la cual no se puede acceder ya que como se mencionó anteriormente, la facturación del área común se realiza con base en el sistema totalizador por medio del macromedidor y no con el supuesto del señor López de ser “calculado”.

EL DECRETO 1077 DE 2015, consagra:

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

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

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

No se accede a la solicitud de suspender la facturación generada al área común por el registro de los consumos en el totalizador, porque su cobro es correcto porque solo así se puede determinar el consumo del área común, al existir imposibilidad técnica para medir el consumo de las redes locales con fundamento en la normativa vigente. Cabe anotar que mientras se encuentra en trámite la reclamación, No se genera orden de suspensión del servicio.

3. PERIODOS RECLAMADOS:

Se procede a revisar el cobro del consumo de los periodos de septiembre de 2025, octubre 2025, noviembre de 2025, diciembre de 2025 y enero de 2026, de lo que, consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1656438 con 50 Matriculas hijas**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Consumo mama	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
ENE/26	1591 m ³	1168 m ³	423 m ³	179 m ³	sistema descontar y repartir. Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investiga la desviación 244 m³
DIC/25	1642 m ³	1372 m ³	270 m ³	179 m ³	sistema descontar y repartir. Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investiga la desviación 91 m³
NOV/25	1695 m ³	1488 m ³	207 m ³	183 m ³	sistema descontar y repartir. Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investiga la desviación 24 m³
OCT/25	2013 m ³	1383 m ³	630 m ³	183 m ³	sistema descontar y repartir. Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investiga la desviación 447 m³
SEP/25	N/A POR CAMBIO DE	1396 m ³	N/A m	174 m ³	MEDIDOR RECIÉN CAMBIADO, COBRO POR PROMEDIO

	MEDIDOR				
--	---------	--	--	--	--

En este orden de ideas se observa que la Empresa obra 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 toda vez que los cobros se han realizado por promedio y hay cobros pendientes por facturar pendientes que no se han realizado el cual a la fecha es por un total de 806 m3.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula reclamante por la Empresa, respecto al período de **SEPTIEMBRE DE 2025, OCTUBRE 2025, NOVIEMBRE DE 2025, DICIEMBRE DE 2025 Y ENERO DE 2026 ES CORRECTO**, por lo cual, no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994**.

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, **NO SE ACCEDE** a las pretensiones solicitadas por el señor López, del cual se deja constancia que:

1. El señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO no se encuentra legitimado para actuar
2. Se notifica a la señora MARGARITA OSPINA MAYA, administradora de la PH Tierra Quimbaya con la finalidad de informar de la presente actuación.
3. El señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO solicita pretensiones que ya cuenta con ACTOS EN FIRME al dar por terminado el debido proceso establecido en la ley y que están generando conductas punibles y falsas esperanzas a la representante legal del predio pretendiendo que por la reiteración de una misma solicitud puedan cambiar las decisiones sin haber alterado las circunstancias de tiempo, modo y lugar de la matrícula 1656438 del PH TIERRA QUIMBAYA.
4. Se remite copia a la Secretaría General de la Empresa de Aguas y Aguas de Pereira para que se inicien las investigaciones internas por las posibles conductas punibles del señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO.
5. Los consumos facturados no serán modificados y no se ajusta a Derecho su pretensión de medir el consumo con un micromedidor y considerar el macromedidor como un medidor de control.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

ARTÍCULO 87. FIRMEZA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS. *Los actos administrativos quedarán en firme:*

1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo [85](#) para el silencio administrativo positivo.

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.

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

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

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

EL DECRETO 1077 DE 2015, consagra:

ARTÍCULO 2.3.1.1.1.

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

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

ARTICULO 3o. Notifíquese la Secretaría General de la Empresa de Aguas y Aguas con la finalidad de poner en conocimiento y que se inicien las investigaciones pertinentes haciéndole entrega de una copia de la misma

ARTICULO 4o. Notifíquese de la presente actuación administrativa a La representante legal de Copropiedad señor **MARGARITA OSPINA MAYA** con matrícula No. **1656438** notificándolo del presente acto administrativo en la dirección de correo electrónico conjuntotierraquimbaya@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma

ARTICULO 5o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1656438 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

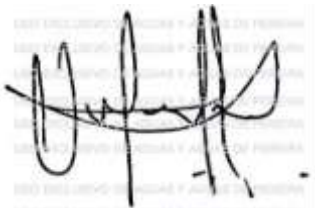
ARTÍCULO 6o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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, opción trámites/PQR's.

ARTÍCULO 7o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 6 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: litrejos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276591-52 de 6 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276591-52
Fecha Resolución	6 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSE ORLANDO VALENCIA ARIAS
Matrícula No	688820
Dirección para Notificación	MZ M CS 103CACHIPAY

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. 276591-52

DE: 6 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276591 de 19 DE FEBRERO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 19 DE FEBRERO DE 2026 el Señor **JOSE ORLANDO VALENCIA ARIAS** identificado con **C.C. No. 10125182**, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276591 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 688820 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ M CS 103, Barrio CACHIPAY en los **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, análisis y calificación.

De acuerdo a su solicitud se observa que el concepto facturado reclamado se debe al mantenimiento correctivo realizado a la fuga presentado en el andén, por lo tanto, se corrobora que los cobros generados a la matrícula **No. 1520063** corresponden a dicha **INSTALACIÓN DOMICILIARIA e IVA**, y dichos cobros son ejecutados con los cumplidos **No.3944803542 y No.394803541** respectivamente por un valor total de **\$866.801 pesos**, de lo cual, la instalación domiciliar del trabajo realizado en la acometida de acueducto del predio reclamante, fue diferida a 18 meses y el total del IVA en 1 cuota, se comparte la información de dicho cobro, valor, cantidades, impuestos y cuotas.

Consecutivo	Concepto	Fecha	Año	Mes	Mes inicial	Valor	Valor cuota	Saldo	Saldo capital	Num. cuotas	Num. cuc
394803542	INST.DOM ACUEDUCT	15/12/2025	2025	Novier	Noviembre	\$677.984,580	\$43.648,150	\$654.722,258	\$578.000,574	18	3
394803541	IVA	15/12/2025	2025	Novier	Noviembre	\$128.817,068	\$128.817,068	\$0,000	\$0,000	1	1
						\$ 806.801,6		\$ 654.722,2			


De igual modo, a continuación, se comparte la información de los detalles anteriormente descritos, su valor, cantidad e impuestos.

Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantida	% Imp.	Valor impu	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 l	3.985,80	0,003	8,00	20,00	6.377,28	19,00	7.270,10	45.533,78
127030025	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	3.274,05	0,002	1,00	20,00	654,81	19,00	746,48	4.675,34
127030219	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 1/2"	22.491,30	0,016	1,00	20,00	4.498,26	19,00	5.128,02	32.117,58
127031112	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PE.	34.306,35	0,024	1,00	20,00	6.861,27	19,00	7.821,85	48.989,47
1580300201	Reparación de Acometida de acueducto en Pa	473.029,05	0,332	1,00	20,00	94.605,81	19,00	107.850,62	675.485,48
									806.801,6

De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro que, el procedimiento de Instalación Domiciliaria, en referencia a lo que se requirió para el mantenimiento correctivo, por ende, los trabajos realizados y elementos requeridos se efectuaron por daño en la conexión de la acometida del predio reclamante **No. 1520063** que es de propiedad del usuario, es decir, los costos deben ser asumidos por el propietario, en los términos de los **artículos 2.3.1.3.2.3.17 y ARTICULO 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015**.

Se adjunta la Orden de Trabajo **No.5646009** realizada en terreno, así:

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S. SUBGERENCIA DE OPERACIONES		ORDEN DE TRABAJO N. DE ORDEN: 5646009 IMPRESO EL: 28/10/2025 11:32:55 IMPRESO POR: JAMOSOQUERA																									
RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO 310 - RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION																											
CLASE - SUBCLASE: MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXION INFORMACION DEL USUARIO		DATOS DEL MEDIDOR																									
DIRECCION: MNZ 37 AL FRENTE DE LA CASA 14 SAMARA II TELEFONO: 3177092390		NUMERO: MARCA: PLES MDRSA 91070M																									
USUARIO: LUIS ALBERTO LOPEZ TORO FECHA DE SOLICITUD: 27/10/2025 10:12:54 COBRO A USUARIO: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> Y, Por que?		MATRICULA: 0 152.0013 HORA: 00:00 LECTURA: CLASE: DIAMETRO: TIPO:																									
OBSERVACIONES Y RADICACION viene de la solicitud 5045249 - RV 10300 LUIS FERNANDO FERNANDEZ MARULANDA, OBSERVACION RV: Daño en conexión gasfosa. IGEO: 8 ARIQUE E. OMS RAD: 10300 USUARIO REPORTA FUGA DE AGUA SOBRE LA VÍA DE LA SIGUIENTE: DIRECCION MNZ 37 AL FRENTE DE LA CASA 14 SAMARA II - EL POBLADO. TEL: 3177092390																											
CÓDIGOS DE COSTO DIRECTO		DATOS DEL MEDIDOR (INSTALADO)																									
TIPO DE VÍA: L1=0 a 1 m L2=>1 a 2 m L3=>2 a 3 m L4=>3 m EN ZONA VERDE: 1580300197 1580300198 1580300199 1580300181 EN PAVIMENTO: 1580300200 1580300201 1580300202 1580300182 EN ANDEEN SIN ACABADO: 1580300203 1580300204 1580300205 1580300183 EN CALZADA SIN PAVIMENTAR: 1580300206 1580300207 1580300208 1580300184 FERTILIZACIÓN TORDO MISIL: 1570301515		NUMERO: MARCA: LECTURA: CLASE: DIAMETRO: TIPO:																									
Observaciones: Si la longitud es mayor a 3 metros, se debe hacer una acometida nueva y aplicar los recursos de L4																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>ACCESORIOS INSTALADOS</th> <th>UNIDAD</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>00000000</td> <td>MEDIDOR 1/2" R160 PLÁSTICO POR CONSERVACION</td> <td>UND</td> <td></td> </tr> <tr> <td>03100012</td> <td>MEDIDOR VOLUMETRICO DE 3/4"</td> <td>UND</td> <td></td> </tr> <tr> <td>01100013</td> <td>MEDIDOR VOLUMETRICO DE 1"</td> <td>UND</td> <td></td> </tr> <tr> <td>02700005</td> <td>CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLASTICA</td> <td>UND</td> <td></td> </tr> <tr> <td>02700002</td> <td>TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR</td> <td>UND</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				CÓDIGO	ACCESORIOS INSTALADOS	UNIDAD	CANTIDAD	00000000	MEDIDOR 1/2" R160 PLÁSTICO POR CONSERVACION	UND		03100012	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 3/4"	UND		01100013	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 1"	UND		02700005	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLASTICA	UND		02700002	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR	UND	
CÓDIGO	ACCESORIOS INSTALADOS	UNIDAD	CANTIDAD																								
00000000	MEDIDOR 1/2" R160 PLÁSTICO POR CONSERVACION	UND																									
03100012	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 3/4"	UND																									
01100013	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 1"	UND																									
02700005	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLASTICA	UND																									
02700002	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR	UND																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>MANO DE OBRA DE ACTIVIDADES</th> <th>UNIDAD</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>057000175</td> <td>MANO DE OBRA INSTALACION MEDIDOR</td> <td>UND</td> <td></td> </tr> <tr> <td>157030049</td> <td>INSTALACION EN TIERRA CAJA DE PROTECCION PARA MEDIDOR 1/2" Y 3/4"</td> <td>UND</td> <td></td> </tr> <tr> <td>157030020</td> <td>INSTALACION EN ANDEEN CAJA Y O TAPA DE PROTECCION</td> <td>UND</td> <td></td> </tr> <tr> <td>157030021</td> <td>INSTALACION LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2" Y 3/4"</td> <td>UND</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				CÓDIGO	MANO DE OBRA DE ACTIVIDADES	UNIDAD	CANTIDAD	057000175	MANO DE OBRA INSTALACION MEDIDOR	UND		157030049	INSTALACION EN TIERRA CAJA DE PROTECCION PARA MEDIDOR 1/2" Y 3/4"	UND		157030020	INSTALACION EN ANDEEN CAJA Y O TAPA DE PROTECCION	UND		157030021	INSTALACION LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2" Y 3/4"	UND					
CÓDIGO	MANO DE OBRA DE ACTIVIDADES	UNIDAD	CANTIDAD																								
057000175	MANO DE OBRA INSTALACION MEDIDOR	UND																									
157030049	INSTALACION EN TIERRA CAJA DE PROTECCION PARA MEDIDOR 1/2" Y 3/4"	UND																									
157030020	INSTALACION EN ANDEEN CAJA Y O TAPA DE PROTECCION	UND																									
157030021	INSTALACION LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2" Y 3/4"	UND																									
USUARIO Firma: <i>[Firma]</i> Nombre:		INSTALADOR Firma: <i>[Firma]</i> Nombre:																									
CC:		SUPERVISOR Firma: <i>[Firma]</i> Nombre:																									
OBSERVACIONES INSTALACION <i>706. Hecandy, Comproso</i> SE CAMBIA ACOMETIDA DESDE LA RED EXCAVACION VIA 1x1 + 1.80x1																											

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.F SUBGERENCIA DE OPERACIONES		ORDEN DE TRABAJO N. DE ORDEN: 5646009 IMPRESO EL: 28/10/2025 11:32:55 IMPRESO POR: JAMOSOQUERA																									
RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO																											
CLASE - SUBCLASE: MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXION INFORMACION DEL USUARIO		DATOS DEL MEDIDOR																									
DIRECCION: MNZ 37 AL FRENTE DE LA CASA 14 SAMARA II TELEFONO: 3177092390		NUMERO: MARCA:																									
USUARIO: LUIS ALBERTO LOPEZ TORO FECHA DE SOLICITUD: 27/10/2025 10:12:54 COBRO A USUARIO: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> Y, Por que?		MATRICULA: 0 152.0013 HORA: 00:00 LECTURA: CLASE: DIAMETRO: TIPO:																									
OBSERVACIONES Y RADICACION viene de la solicitud 5045249 - RV 10300 LUIS FERNANDO FERNANDEZ MARULANDA, OBSERVACION RV: Daño en conexión gasfosa. IGEO: 8 ARIQUE E. OMS RAD: 10300 USUARIO REPORTA FUGA DE AGUA SOBRE LA VÍA DE LA SIGUIENTE: DIRECCION MNZ 37 AL FRENTE DE LA CASA 14 SAMARA II - EL POBLADO. TEL: 3177092390																											
CÓDIGOS DE COSTO DIRECTO		DATOS DEL MEDIDOR (INSTALADO)																									
TIPO DE VÍA: L1=0 a 1 m L2=>1 a 2 m L3=>2 a 3 m L4=>3 m EN ZONA VERDE: 1580300197 1580300198 1580300199 1580300181 EN PAVIMENTO: 1580300200 1580300201 1580300202 1580300182 EN ANDEEN SIN ACABADO: 1580300203 1580300204 1580300205 1580300183 EN CALZADA SIN PAVIMENTAR: 1580300206 1580300207 1580300208 1580300184 FERTILIZACIÓN TORDO MISIL: 1570301515		NUMERO: MARCA: LECTURA: CLASE: DIAMETRO: TIPO:																									
Observaciones: Si la longitud es mayor a 3 metros, se debe hacer una acometida nueva y aplicar los recursos de L4																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>ACCESORIOS INSTALADOS</th> <th>UNIDAD</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>00000000</td> <td>MEDIDOR 1/2" R160 PLÁSTICO POR CONSERVACION</td> <td>UND</td> <td></td> </tr> <tr> <td>03100012</td> <td>MEDIDOR VOLUMETRICO DE 3/4"</td> <td>UND</td> <td></td> </tr> <tr> <td>01100013</td> <td>MEDIDOR VOLUMETRICO DE 1"</td> <td>UND</td> <td></td> </tr> <tr> <td>02700005</td> <td>CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLASTICA</td> <td>UND</td> <td></td> </tr> <tr> <td>02700002</td> <td>TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR</td> <td>UND</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				CÓDIGO	ACCESORIOS INSTALADOS	UNIDAD	CANTIDAD	00000000	MEDIDOR 1/2" R160 PLÁSTICO POR CONSERVACION	UND		03100012	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 3/4"	UND		01100013	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 1"	UND		02700005	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLASTICA	UND		02700002	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR	UND	
CÓDIGO	ACCESORIOS INSTALADOS	UNIDAD	CANTIDAD																								
00000000	MEDIDOR 1/2" R160 PLÁSTICO POR CONSERVACION	UND																									
03100012	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 3/4"	UND																									
01100013	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 1"	UND																									
02700005	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLASTICA	UND																									
02700002	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR	UND																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>MANO DE OBRA DE ACTIVIDADES</th> <th>UNIDAD</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>057000175</td> <td>MANO DE OBRA INSTALACION MEDIDOR</td> <td>UND</td> <td></td> </tr> <tr> <td>157030049</td> <td>INSTALACION EN TIERRA CAJA DE PROTECCION PARA MEDIDOR 1/2" Y 3/4"</td> <td>UND</td> <td></td> </tr> <tr> <td>157030020</td> <td>INSTALACION EN ANDEEN CAJA Y O TAPA DE PROTECCION</td> <td>UND</td> <td></td> </tr> <tr> <td>157030021</td> <td>INSTALACION LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2" Y 3/4"</td> <td>UND</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				CÓDIGO	MANO DE OBRA DE ACTIVIDADES	UNIDAD	CANTIDAD	057000175	MANO DE OBRA INSTALACION MEDIDOR	UND		157030049	INSTALACION EN TIERRA CAJA DE PROTECCION PARA MEDIDOR 1/2" Y 3/4"	UND		157030020	INSTALACION EN ANDEEN CAJA Y O TAPA DE PROTECCION	UND		157030021	INSTALACION LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2" Y 3/4"	UND					
CÓDIGO	MANO DE OBRA DE ACTIVIDADES	UNIDAD	CANTIDAD																								
057000175	MANO DE OBRA INSTALACION MEDIDOR	UND																									
157030049	INSTALACION EN TIERRA CAJA DE PROTECCION PARA MEDIDOR 1/2" Y 3/4"	UND																									
157030020	INSTALACION EN ANDEEN CAJA Y O TAPA DE PROTECCION	UND																									
157030021	INSTALACION LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2" Y 3/4"	UND																									
USUARIO Firma: <i>[Firma]</i> Nombre:		INSTALADOR Firma: <i>[Firma]</i> Nombre:																									
CC:		SUPERVISOR Firma: <i>[Firma]</i> Nombre:																									
OBSERVACIONES INSTALACION <i>706. Hecandy, Comproso</i> SE CAMBIA ACOMETIDA DESDE LA RED EXCAVACION VIA 1x1 + 1.80x1																											

Hasta el momento y de acuerdo con lo registrado en el sistema de información, este departamento establece mediante **Orden de trabajo No.5646009**, se atendió el daño en la conexión presentado en el predio, en referencia a la realización del proceso y los recursos allí utilizados para llevarlo a cabo en el predio reclamante.

Por otro lado, 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 están 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 el funcionario que realiza la reparación, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán modificados.

No obstante, es evidente que los valores facturados por la Empresa y los procedimientos por Instalación Domiciliaria en el predio hasta el momento **SON CORRECTOS** ya que se está efectuando un mantenimiento Correctivo por daño en la conexión con los recursos necesarios para ello, por lo cual, este departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el Señor **JOSE ORLANDO VALENCIA ARIAS**, por lo tanto, los valores facturados **NO** serán objeto de modificación, actuando según la **Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

- (Decreto 3050 de 2013, art. 3).
- **10. Acometida de acueducto.** Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.
- (Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.17. Mantenimiento de las acometidas y medidores. En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la entidad prestadora de los servicios públicos.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía en los términos del artículo 15 de este capítulo. (Subrayado y negrilla fuera de texto)

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.
(Decreto 302 de 2000, art. 20).

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas, los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.
(Decreto 302 de 2000, art. 21)

Artículo 135 de la ley 142 de 1994. De la propiedad de las conexiones domiciliarias. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.

Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley.

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el Señor **JOSE ORLANDO VALENCIA ARIAS** identificado con **C.C. No. 10125182** por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al Señor **JOSE ORLANDO VALENCIA ARIAS** enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ M CS 103 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar al Señor **JOSE ORLANDO VALENCIA ARIAS** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 688820 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

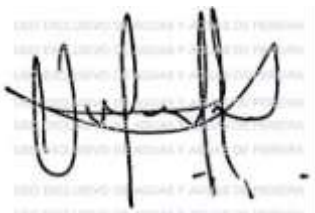
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

Dado en PEREIRA, el 6 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. The signature is fluid and cursive.

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. 276576-52 de 6 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276576-52
Fecha Resolución	6 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	MIGUEL ANGEL BONILLA
Matrícula No	19618337
Dirección para Notificación	AV 30.AGOSTO.KM.6CERRITOS

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. 5882067

Resolución No. 276576-52

DE: 6 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276576 de 19 DE FEBRERO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 19 DE FEBRERO DE 2026 el (la) señor(a) MIGUEL ANGEL BONILLA identificado con C.C. No. 4345542, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276576 consistente en: COBRO DE MEDIDOR de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19618337 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: AV 30.AGOSTO.KM.6 VIA PEREIRA- CERRITOS BODEGA 2 LOS COCHES., Barrio CERRITOS en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-1.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 2 DE MARZO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Sandra Milena Vasquez como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA496295 el cual registra una lectura acumulada de 0 m3 . Con observación: Por favor, por favor por favor en ayuda de dirección cambiar así, antes de la entrada 3 en HIERROS DE OCCIDENTE. Al ubicar el predio se encuentra el medidor en ceros sin llave de paso , dónde no se puede determinar si funciona o no pues las bodegas están unificadas. Ahora presenta bajo la matrícula 19613895 una conexión directa donde no se encuentra el medidor, pero se halla una llave de paso de la unificación no visible aún lado de la caja del medidor en cuestión la cual se cierra y se le va el agua al predio.

De acuerdo con la visita y los anexos generados, es imposible realizar la verificación del estado del medidor ya que este no es visible dentro de la caja del medidor y por lo tanto, le corresponde a la usuaria realizar las adecuaciones necesarias con la finalidad de poder hacer las verificaciones correctas y determinar si el estado del medidor es bueno o si por el contrario se encuentra frenado ya que de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes, no podrán cambiarse hasta tanto no se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible.

Como se puede evidenciar en las fotos adjuntas, no es posible verificar el estado del medidor, y por lo tanto, no se acceden a sus pretensiones y se declara no procedente hasta que no se pueda verificar y demostrar que el medidor se encuentra frenado.





AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION TECNICA

ATENCION AL CLIENTE

Visita No.: 1

I. INFORMACION GENERAL

Radicado No: 276576
Visita No: 5882067
Fecha De Atencion: 02/03/2026 17:37:37
Nombre del Usuario: MIGUEL ANGEL BONILLA
Matricula: 19618337
Direccion: AV 30.AGOSTO.KM.6
Barrio: CERRITOS
Clase de Uso del Predio: COMERCIAL
No Medidor: H25VA496295
Lectura Actual: 0

DATOS VISITA.

II. CARACTERISTICAS DEL INMUEBLE

Clase de Servicio: COMERCIAL
Actividad Economica: BODEGA
Estado Ocupacion: Predio Ocupado
SERVICIOS CON QUE CUENTA EL PREDIO
Acueducto Prestado Por La Empresa: SI
Alcantarillado Prestado Por La Empresa: NO
No. Personas que Ocupan el Inmueble: 10
Hace Cuanto Tiempo: 1 - 3 años

III. ESTADO DEL EQUIPO DE MEDIDA

No Medidor: Por favor, por favor por favor
Lectura Actual: 0
Estado Medidor: Clase Metrológica
Funcionamiento: Incierto
ESTADO DEL MEDIDOR

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

Lavamanos
Lavaplatos
Ducha
Tanque De Reserva
Tanque Lavadero
Tanque de Sanitario
Instalaciones Internas
Piscina
PRUEBAS REALIZADAS
PARA MULTIUSUARIO
ESTADO DE LAS AREAS COMUNES

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Por favor, por favor por favor en ayuda de dirección cambiar así, antes de la entrada 3 en HIERROS DE OCCIDENTE. Al ubicar el predio se encuentra el medidor en ceros sin llave de paso, donde no se puede determinar si funciona o no pues las bodegas están unificadas.

Ahora presenta bajo la matrícula 19613895 una conexión directa donde no se encuentra el medidor, pero se halla una llave de paso de la unificación no visible aún lado de la caja del medidor en cuestión la cual se cierra y se le va el agua al predio. (foto).

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sandra Milena Vasquez'. The signature is stylized with large loops and a long vertical stroke on the left side.

Firma de Usuario: Sandra Milena Vasquez 41929590

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jhon Alexander Vallejo Garcia'. The signature is stylized with a large loop at the top and a horizontal line at the bottom.

Firma Funcionario: JHON ALEXANDER VALLEJO GARCIA 10018297

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

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 2.3.1.3.2.3.12 Decreto 1077

de 2015. Inciso final: *La entidad prestadora de los servicios públicos dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por la entidad. A igual disposición se someten las acometidas. En caso de falla del medidor dentro del periodo de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la entidad prestadora del servicio, sin poder trasladarlo al usuario. Igualmente, no podrán cambiarse los medidores hasta tanto no se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible.*

Contrato de Condiciones Uniformes:

18) OBLIGATORIEDAD DEL MEDIDOR DE ACUEDUCTO

Siempre que se celebre un contrato para la prestación del servicio de acueducto, se instalará el correspondiente medidor de agua para registrar el consumo del servicio. En todo caso, la instalación de medidores se exige por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y las normas que la adicione, reemplacen o desarrollen, normas éstas que hacen obligatoria la medición, salvo en los casos especiales que en ellas se establecen.

De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por la Empresa de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual.

La Empresa determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen, en este caso el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor o usuario.

La Empresa ofrecerá financiamiento a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación debe ser de por lo menos treinta y seis (36) meses, dando libertad al usuario de pactar períodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

Para los usuarios temporales, la Empresa podrá exigir una ubicación fija y visible de una cámara para el contador, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

La Empresa podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para aquellos usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio de alcantarillado.

La Empresa dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por la entidad. A igual disposición se someten las acometidas. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la Empresa, sin poder trasladarlo al usuario. Igualmente, no podrán cambiarse los medidores hasta tanto no se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible. (Artículo 2.3.1.3.2.3.12 Decreto 1077 de 2015).

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 MIGUEL ANGEL BONILLA identificado con C.C. No. 4345542 por concepto de COBRO DE MEDIDOR 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) MIGUEL ANGEL BONILLA enviando citación a Dirección de Notificación:, AV 30.AGOSTO.KM.6 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MIGUEL ANGEL BONILLA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19618337 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

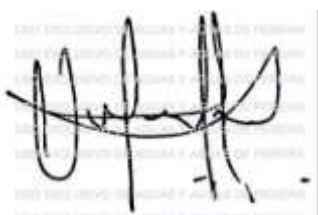
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

Dado en PEREIRA, el 6 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: litrejos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276622-52 de 6 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276622-52
Fecha Resolución	6 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	JULIANA ARDILA
Matrícula No	603266
Dirección para Notificación	MZ 22 CS 17VILLA SANTANA INTERMEDIO

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 276622-52

DE: 6 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276622 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 **JULIANA ARDILA** identificado con **N.I.T. No. 42145361**, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 276622 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 603266 Ciclo: 7 ubicada en: MZ 22 CS 17, Barrio VILLA SANTANA INTERMEDIO 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 23 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó la Señora **YULIANA ARDILA** como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el **Medidor N° C17LA124279AA** el cual registra una lectura acumulada de **1677 m³**. Durante la visita técnica se dejó la siguiente observación: **"Se observa en terreno, que existe una mala lectura. Se reviso instalaciones y existe fuga por el agua stop del sanitario. Se recomendó el arreglo."**

Tras revisar el histórico de lecturas en el Sistema de Información Comercial, se detectó una inconsistencia en el registro reportado para el periodo de **febrero de 2026**. Inicialmente, se facturó un consumo basado en una lectura actual de **1688 m³**, la cual, frente a la lectura anterior de **1654 m³**, arrojaba una diferencia de **34 m³**. No obstante, mediante visita técnica practicada el día **23 de febrero de 2026**, se constató que el equipo de medida registraba realmente **1677 m³**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-91645** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	477	0	0	-5	-4	-1
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	477	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	477	3	21	6610	46268	-39659
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	477	3	21	8665	60655	-51990

En virtud de lo anterior, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado en el periodo de **febrero de 2026**, ajustándolo a un consumo real de **16 m³**, cifra que corresponde a la diferencia entre la lectura tomada en la visita y la lectura anterior. En consecuencia, **se procederá a realizar la reliquidación del consumo de dicho periodo**. Con esta decisión se da cumplimiento al inciso primero del **Artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, el cual establece: **"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."**

Asimismo, informo que mediante la **OT.5900732** se solicitó al Departamento de Facturación la actualización de la lectura del ciclo comprendido entre el 14 de enero y el 11 de febrero de 2026. Lo anterior se fundamenta en la inconsistencia técnica hallada durante la visita del 23 de febrero, por lo cual se requiere actualizar la lectura del ciclo a **1677 m³**.

Ahora bien, frente a la fuga encontrada durante la visita en el aguastop del sanitario, se determinó que esta puede ser la causa principal de la variación en el consumo. Se le recomienda al usuario realizar la reparación de dicha falla a la mayor brevedad posible, con el fin de evitar la facturación de consumos elevados en periodos futuros.

Para finalizar, le invitamos cordialmente a realizar chequeos preventivos en sus instalaciones internas y a mantener cerradas las llaves de paso mientras el inmueble no esté habitado. Esto ayuda a prevenir consumos inesperados por daños o fugas, los cuales, al ser internos, son responsabilidad del suscriptor.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por la Señora **JULIANA ARDILA** identificado con **N.I.T. No. 42145361** 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 **JULIANA ARDILA** enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 22 CS 17 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a la Señora **JULIANA ARDILA** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 603266 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

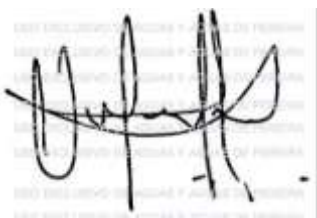
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

Dado en PEREIRA, el 6 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. 276767-52 de 6 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276767-52
Fecha Resolución	6 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	JHON CARLOS FERNANDEZ GARRO
Matrícula No	907196
Dirección para Notificación	MZ 10 CS 7DORADO-B VILLA CONSOTA

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 5892444

Resolución No. 276767-52

DE: 6 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276767 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 JHON CARLOS FERNANDEZ GARRO identificado con C.C. No. 10023129, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276767 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 907196 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: MZ 10 CS 7 , Barrio DORADO-B VILLA CONSOTA 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 6 DE MARZO DE 2026 en la que participó el señor JHON CARLOS FERNANDEZ como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA90172AA el cual registra una lectura acumulada de 1892 m3. Con observacion: **"Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente viven 6 personas PREDIO de dos pisos cada uno con baño"**

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 29 m3, avanzó de 1851 a 1880 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 JHON CARLOS FERNANDEZ GARRO identificado con C.C. No. 10023129 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) JHON CARLOS FERNANDEZ GARRO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 10 CS 7 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: JHON CARLOS FERNANDEZ GARRO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 907196 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

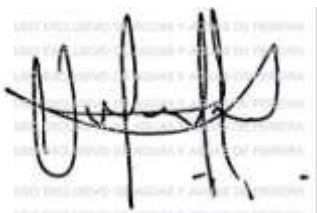
han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 6 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. 276776-52 de 6 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276776-52
Fecha Resolución	6 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	NANCY YOLIMA OCHOA
Matrícula No	470682
Dirección para Notificación	MZ 42 LT 495LENINGRADO II

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 276776-52

DE: 6 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276776 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 NANCY YOLIMA OCHOA identificado con C.C. No. 42007757, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276776 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 470682 Ciclo: 14 ubicada en: MZ 42 LT 495 , Barrio LENINGRADO II en los periodos facturados 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 6 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora Nancy Yolima Ochoa como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA75610AA el cual registra una lectura acumulada de **1541 m³. Medidor gira con llaves cerradas, posible que haya una fuga interna se requiere el geófono, predio con un baño anexo foto del medidor y la lectura actual, viven una persona.**

Es de tener en cuenta la observación “ **MEDIDOR GIRA CON LLAVES CERRADAS**”, y a la fecha la Empresa no cuenta con el servicio disponible del geófono, por lo tanto, se le recomienda que de forma particular contrate el servicio de geófono para ubicar la fuga, realizar las reparaciones pertinentes y así evitar incrementos en su facturación, **una vez halle la fuga puede presentar en el centro de servicios de la Empresa el informe del geófono particular e iniciar la reclamación por el consumo facturado.**

Ahora bien, al hacer un análisis de lo encontrado en el Sistema Comercial y la visita realizada en donde se evidencia que en el predio se presenta una fuga interna que está afectando el consumo presentando desviación significativa, por lo tanto, la Empresa considera pertinente reliquidar el consumo de los periodos de **DICIEMBRE de 2025, ENERO y FEBRERO de 2026**, generando cobro por consumo por promedio de acuerdo al histórico de consumos, que es de **8 m³**. Se le recuerda al usuario que debe realizar las reparaciones pertinentes en el menor tiempo posible, la empresa generara los cobros por diferencia de lectura sin importar la presencia de la fuga interna, actuando en virtud a lo dispuesto en el **Artículo 146 de la ley 142 de 1994.**

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula **No. 470682** por la Empresa, respecto al período de **DICIEMBRE de 2025, ENERO y FEBRERO de 2026, NO SON CORRECTOS**, por lo cual, **SE PROCEDE** a reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-135565** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	408	8	12	23107	34660	-11553
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-1	408	8	13	-6768	-10999	4230
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	408	0	0	-4	-3	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	408	8	12	17626	26439	-8813
AJUSTE A LA DECENA	2026-1	408	0	0	-4	-1	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	408	8	23	17626	50675	-33049
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-2	408	8	13	-6768	-10999	4230
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-2	408	8	13	-8873	-14419	5546
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-1	408	8	13	-8873	-14419	5546
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	408	0	0	-4	-3	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	408	8	23	23107	66432	-43325
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-12	408	8	12	-6768	-10153	3384
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-12	408	8	12	-8873	-13309	4436
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	408	8	21	17626	46268	-28642
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	408	8	21	23107	60655	-37548

Cabe anotar que, mediante la **OT 5901114** se solicita al departamento de cartera se facture por promedio el periodo de Marzo de 2026, otorgando un lapso de tiempo para realizar la reparación de la fuga interna, pasado este tiempo se facturará por Diferencia de lectura y no procederán reliquidaciones por la misma causal.

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 NANCY YOLIMA OCHOA identificado con C.C. No. 42007757 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 NANCY YOLIMA OCHOA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 42 LT 495 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: NANCY YOLIMA OCHOA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 470682 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

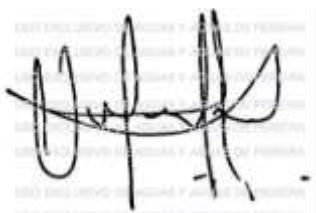
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

Dado en PEREIRA, el 6 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. 276777-52 de 6 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276777-52
Fecha Resolución	6 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIO DE JESUS
Matrícula No	1249739
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 18EL EDEN

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. 276777-52

DE: 6 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276777 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 el señor MARIO DE JESUS identificado con C.C. No. 3580494, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 276777 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1249739 Ciclo: 14 ubicada en: MZ 4 CS 18 , Barrio EL EDEN 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 6 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora Maria del Carmen Ciro como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA48777AA el cual registra una lectura acumulada de 3244 m3. "Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven cinco personas, medidor mide para predio de dos pisos son tres baños".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1249739**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Febrero	3233 m3	3190 m3	43 m3	43 m3	Cobro por diferencia. (Art. 146-Ley 142/94)
Enero	3190 m3	3190 m3	0 m3	27 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema de información comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, con medidor N. P1415MMRSA48777AA, con lectura N.3244 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **enero de 2026**, el lector reportó en el sistema la novedad de “**MEDIDOR TAPADO**”, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **27 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante el periodo **febrero de 2026** tomó lectura y el medidor avanzó (3190 m3 a 3233 m3) registrando una diferencia de 43 m3 facturados en su totalidad y no se descontó los 27 m3 ya facturados en enero de 2026, por ende, se debe ajustar el periodo de febrero de 2026 y facturar 16 m3.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo promedio facturado a la matrícula No. **1249739**, por la Empresa, respecto al período de **febrero de 2026**, **será 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 **-137473** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	421	3	30	8665	86650	-77985
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	421	0	0	-5	0	-5
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	421	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	421	3	30	6610	66098	-59488

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIO DE JESUS identificado con C.C. No. 3580494 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) MARIO DE JESUS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 4 CS 18 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: MARIO DE JESUS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1249739 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

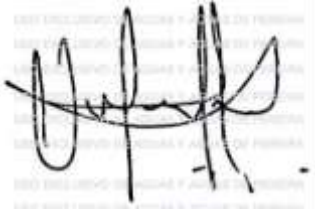
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

Dado en PEREIRA, el 6 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 background pattern of the company name 'AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276803-52 de 6 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276803-52
Fecha Resolución	6 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	YADY PEREZ
Matrícula No	679365
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 82500 LOTES SECTOR A

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. 5895045

Resolución No. 276803-52

DE: 6 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276803 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 el (la) señor(a) YADY PEREZ identificado con C.C. No. 42128010, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276803 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 679365 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: MZ 4 CS 8 , Barrio 2500 LOTES SECTOR A 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 5 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora Yuli Correa como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA91157AA el cual registra una lectura acumulada de 1446 m3. Con observacion: **"Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente"**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **679365**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Febrero	1431 m3	1399 m3	32 m3	105 m3	Cobro por diferencia de lectura: 32 m3 + 73 m3 acumulados = 105 m3 facturados (Art. 146-Ley 142/94) 26 m3 pendientes por cobrar
Enero	1399 m3	1294 m3	105 m3	6 m3	Consumo por Promedio: 6 m3 (Art. 146-Ley 142/94) 99 m3 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 99 m3 pendientes del mes 1 y 6 m3 promedio del mes 2 se notifica por debido proceso. Se revisó y no se encontraron daños de agua.**" Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

Se realizo visita con geófono y no se encontraron daños



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION POR GEOFONO

ATENCION AL CLIENTE

Visita No. : 1

I. INFORMACION GENERAL

No Solicitud : 5832122
Fecha De Atencion : 16/02/2026 12:16:36
Matricula : 679365
Direccion : MZ 4 CS 8
Causal de la Visita : FACTURACION DEBIDO PROCESO

DATOS VISITA.

Numero Del Medidor : P1615MMRSA91157AA
Marca Del Medidor : ALTAIR
Lectura : 1430
Estado Medidor : Funcionando
Duracion de la Visita (en horas) : 0
Estado Llave de Paso : Buena

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

OBSERVACION

Se revisa medidor está en buen estado no hay daños ni fugas se deja foto y video

Estado Predio : Solo

Firma Funcionario : CONTRATISTA WORLDTEK 24 90015128724

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **679365** Por la Empresa, respecto al período de **FEBRERO DE 2026, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 YADY PEREZ identificado con C.C. No. 42128010 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) YADY PEREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 4 CS 8 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: YADY PEREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 679365 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

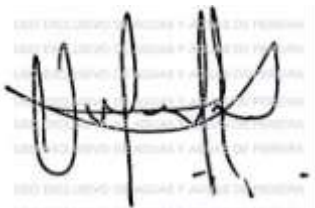
Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia,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

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

Dado en PEREIRA, el 6 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 'EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 276832-52 de 6 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276832-52
Fecha Resolución	6 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANA LUCIA CALLEJAS
Matrícula No	19610519
Dirección para Notificación	CALLE 153 # 23 - 41 MZ 11 CS 2GALICIA

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. 276832-52

DE: 6 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276832 de 3 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 3 DE MARZO DE 2026 la señora ANA LUCIA CALLEJAS identificado con C.C. No. 29657167, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276832 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19610519 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CALLE 153 # 23 - 41 MZ 11 CS 2 CONJUNTO RESIDENCIAL SOL DE GALICIA, Barrio GALICIA en el periodo facturado 2026-2.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 5 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora ANA LUCIA CALLEJAS como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA87148AA el cual registra una lectura acumulada de **497 m³**. ***Se visita el predio y se encuentra el medidor que registra cuando abren una llave dentro de la casa, en el momento de visita no se detectan fugas.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **FEBRERO de 2026** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **15 m³**, en el periodo de Febrero avanzó de **475 m³** a **490 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en la visita técnica, así:



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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 ANA LUCIA CALLEJAS identificado con C.C. No. 29657167 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 ANA LUCIA CALLEJAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 153 # 23 - 41 MZ 11 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: ANA LUCIA CALLEJAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19610519 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

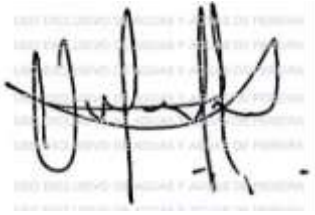
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

Dado en PEREIRA, el 6 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 background pattern of the company's slogan.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276860-52 de 6 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276860-52
Fecha Resolución	6 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSE LUIS LEDESMA BENJUMEA
Matrícula No	761916
Dirección para Notificación	CL 72 C # 25- 97 PS 2CUBA

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. 276860-52

DE: 6 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276860 de 4 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 4 DE MARZO DE 2026 el señor JOSE LUIS LEDESMA BENJUMEA identificado con C.C. No. 3504968, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 276860 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 761916 Ciclo: 14 ubicada en:CL 72 C # 25- 97 PS 2 , Barrio 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 5 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora Rosalba Valencia como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P2015MMRAL135282AA el cual registra una lectura acumulada de **613 m3. PREDIO DESOCUPADO, instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, anexo foto del medidor y la lectura actual llave de paso cerrada, medidor gira al abrir la llave de paso.** Situación que evidencia una inconsistencia en el registro de la lectura del periodo reclamado.

Ahora bien, con relación al consumo facturado para el Periodo de **FEBRERO de 2026** se registró **5 m³**, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de **MEDIDOR FRENADO**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

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

Ahora bien, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información y lo corroborado en la visita técnica, se evidencia un error en el registro de la lectura para facturar el Periodo de Febrero de 2026, ya que se debió facturar por Diferencia de lectura para el predio de matrícula **Nro 791619** es de **0 m³**, como se evidencia en los registros y lo afirma el usuario, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en el periodo reclamado.

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. 791619** por la Empresa, respecto al período de **FEBRERO de 2026, NO ES CORRECTO**, 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 **-22228** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-2	414	0	5	0	-1399	1399
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	414	0	5	0	11016	-11016
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-2	414	0	5	0	-1834	1834
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	414	0	5	0	14442	-14442
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	414	0	0	-4	-2	-3

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

Artículo 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 JOSE LUIS LEDESMA BENJUMEA identificado con C.C. No. 3504968 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor JOSE LUIS LEDESMA BENJUMEA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 72 C # 25- 97 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE LUIS LEDESMA BENJUMEA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 761916 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

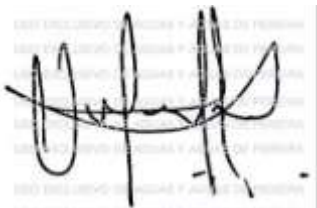
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

Dado en PEREIRA, el 6 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 background of the company's slogan.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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