

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. 276613-52 de 11 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276613-52
Fecha Resolución	11 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	24 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	OLMES RODRIGUEZ RESTREPO
Matrícula No	290197
Dirección para Notificación	CR 14 # 29- 60SAN NICOLAS

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: GRAGUIRRE

Resolución No. 276613-52

DE: 11 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276613 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 el Señor **OLMES RODRIGUEZ RESTREPO** identificado con **C.C. No. 10111654**, obrando en calidad de Propietario presentó **RECLAMO No. 276613** consistente en: **SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO** de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 290197 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 14 # 29- 60, Barrio SAN NICOLAS en el **periodo facturado de febrero de 2026.**

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

En atención a su reclamación, tras verificar nuestro Sistema de Información Comercial, se constató que el predio presentaba **edad 2** de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con servicio residencial), con un saldo pendiente de **\$229.680** bajo la factura **No.59675466** correspondiente a los periodos de **diciembre de 2025, enero y febrero de 2026**, cuya fecha límite de pago fue el **26 de enero de 2026.**

Ante la ausencia del registro de recaudo en el sistema dentro del plazo establecido, el día **27 de enero de 2026 a las 10:08 a.m.** se generó la orden de suspensión del servicio. En cumplimiento de esta programación, el personal operativo se desplazó al inmueble el día **29 de enero de 2026** con la finalidad de hacer efectiva la medida de corte, sin embargo, esta no fue efectiva por oposición del usuario, se adjunta **OT.5829265.**



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

ACTA DE CORTE

Visita No. 144
M-CO-CR-R04 Ver 3 Jul 15 de 2013

I. INFORMACIÓN GENERAL

Visita No : 5829265
Fecha De Atención : 29/01/2026 15:19:37
Nombre del Usuario : RESTREPO RODRIGUEZ ARGEMERA
Matrícula : 290197
Dirección : CR 14 # 29-60
Tipo de Corte : CORTE ACUEDUCTO
Clase de Uso del Predio : RESID-EST 2
No Medidor : H25VAZ28118
Lectura Actual : 129
EDAD : 2
SALDO : 105670

SEÑOR USUARIO SI USTED YA REALIZÓ EL PAGO DE SU FACTURA. LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA LE RESTABLECERÁ EL SERVICIO LLAMANDO A LA LÍNEA DE SERVICIO AL CLIENTE 116 Y SOLICITANDO LA RECONEXIÓN DEL SERVICIO. LA CUAL SERÁ EJECUTADA EN UN TIEMPO DE 24 HORAS CONTADAS A PARTIR DE LA FECHA Y HORA DE PAGO.

DATOS VISITA

Razón de No Corte : OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE

Personal de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P., se hizo presente en la dirección descrita en la presente Acta; sin embargo, no fue posible ejecutar el corte del servicio por OPOSICIÓN DEL USUARIO, declaro bajo la gravedad de juramento que los datos aquí consignados son veraces, fueron verificados y obedecen al estado de lo ocurrido; la presente Acta se constituye en una prueba de la oposición en los términos del artículo 165 del Código General del Proceso y en este sentido deberá ser tenida en cuenta en un eventual proceso de reclamación

DIAGNÓSTICO DE LA VISITA

No deja contar tiene niños

LA PRESENTE ORDEN DE CORTE SE EXPIDE CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 141 DE LA LEY 142 DE 1994, POR INCUMPLIMIENTO REITERATIVO EN EL PAGO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO. ASÍ MISMO, SE LE INFORMA QUE PARA RESTABLECER EL SERVICIO DE ACUEDUCTO SE DARÁ ESCRITO CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 142 DE LA LEY 142 DE 1994, EN CUANTO A QUE SERÁ NECESARIO QUE EL USUARIO O SUScriptor ELIMINE LA CAUSA QUE ORIGINÓ LA SUSPENSIÓN, IGUALMENTE DEBERÁ CANCULAR LAS TARIFAS DE RECONEXIÓN O REINSTALACIÓN; ASÍ COMO, LOS DEMÁS COBROS QUE SE CAUSEN, INCLUYENDO LA REPARACIÓN DE LA ACOMETIDA SI HUBIERE LUGAR A ELLO. PARA EL EFECTO DEBERÁ PRESENTARSE EN EL CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS, CARRERA 10 #17-55, EDIFICIO TORRE CENTRAL.

Firma Funcionario : CONTRATISTA WORLDTEK 9 9001512879

Ahora bien, nuevamente para el 17 de febrero de 2026 sin evidenciarse pago por parte del usuario, se genero la **OT.5873691** para suspensión del servicio, haciéndose efectiva el día **19 de febrero de 2026 a las 12:15 m.**



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

ACTA DE RECONEXION

Visita No. : 1
M-CO-CR-R05 Ver 2 Jul 15 de 2013

I. INFORMACION GENERAL

Visita No : 5901368
Fecha De Atencion : 07/03/2026 09:18:08
Matricula : 290197
Direccion : CR 14 # 29- 60
Medidor : H25VA228118
Lectura Actual : 143

SEÑOR (A) SUScriptor (A) Y/O USUARIO (A), EN VISTA DE QUE AL MOMENTO DE EFECTUAR LA PRESENTE RECONEXION DEL SERVICIO EL PREDIO OBJETO DE

DATOS VISITA.

Observacion Terreno : RECONEXION EJECUTADA
La Llave de Paso Quedo Cerrada? : SI

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Abrir llave

Deseamos brindar cada dia un mejor servicio. Cualquier anomalia presentada por este servicio de corte. Por favor comunicarse a los telefonos 3151358

Firma Funcionario : CONTRATISTA WORLDTEK 7 9001512877

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

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

Ahora bien, para dar respuesta sobre la anulación del acuerdo, se pudo verificar que el acuerdo de pago suscrito el **02 de diciembre de 2024**, por un saldo inicial de **\$5.697.512**, ha sido reversado debido al incumplimiento de las condiciones pactadas. Dado que el acuerdo exigía el pago oportuno de la factura dentro de su primer rango de vencimiento (edad 1) y al no haberse cancelado las facturas correspondientes a **diciembre de 2025, enero de 2026**, el beneficio de la financiación se anuló automáticamente, dejando la deuda total del predio con un saldo pendiente de **\$2.588.961** con edad 79.

Facturi	Servicio	Edad	Valor cartera	Valor cuota inicial	Valor Cuota	Interes	Num. c.	Num. o	Saldo capital
57168798	ACUEDUCTO	77	\$ 5.697.512,00	\$ 3.000.000,00	\$ 48.624,10	0,75	72	15	\$ 2.280.036,06
			\$5.697.512,00	\$3.000.000,00	\$48.624,				\$2.280.036,06

Posteriormente, el **9 de marzo de 2026**, la Administración presentó una nueva solicitud de financiación por un saldo adeudado de **\$2.588.961** (edad 79), la cual contempla un abono inicial de **\$56.450** y la refinanciación del saldo restante en **72 cuotas** mensuales de **\$45.595,79** cada una.

Consecutivo	Tipo de acuerdo	Fecha	Valor Inicial	Numero convenio	Documento	N			
9500256684	Financiación Deuda	9/03/2026	\$ 60.000,00		0 10111654	0			
Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna									
Facturi	Servicio	Edad	Valor cartera	Valor cuota inicial	Valor Cuota	Interes	Num. cu.	Num. o	Saldo capital
> 59857206	ACUEDUCTO	79	\$ 2.588.961,00	\$ 59.450,00	\$ 45.595,79	0,75	72	0	\$ 2.529.511,00
			\$2.588.961,00	\$59.450,00	\$45.595,79				\$2.529.511,00

Es importante recordarle que, para la vigencia y efectividad de este nuevo acuerdo, es indispensable realizar el pago oportuno de las facturas mensuales dentro del primer rango de vencimiento (edad 1); el incumplimiento de esta condición provocará la reversión automática de la financiación y la reactivación inmediata de la deuda total.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por el Señor **OLMES RODRIGUEZ RESTREPO** identificado con **C.C. No. 10111654** por concepto de **SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO** 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 **OLMES RODRIGUEZ RESTREPO** enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 14 # 29- 60 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o

parcial, ordenar a el Señor **OLMES RODRIGUEZ RESTREPO** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 290197 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

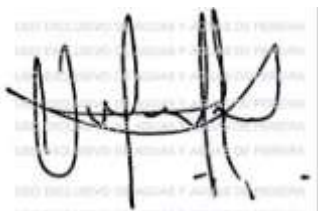
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 11 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. 276734-52 de 11 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIO FERNANDO RAMIREZ ZAPATA** 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	276734-52
Fecha Resolución	11 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	24 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIO FERNANDO RAMIREZ ZAPATA
Matrícula No	309575
Dirección para Notificación	CR 1 # 38 A- 26SALAZAR ROBLEDO

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: GRAGUIRRE

Resolución No. 276734-52

DE: 11 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276734 de 26 DE FEBRERO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE FEBRERO DE 2026 el señor MARIO FERNANDO RAMIREZ ZAPATA identificado con C.C. No. 18514064, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276734 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 309575 Ciclo: 3 ubicada en: CR 1 # 38 A- 26 , Barrio SALAZAR ROBLED0 en los periodos facturados 202512, 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)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **10 de Marzo de 2026**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO **“No es posible leer el medidor ,se visitó dos veces nadie atiende, se llama al número telefónico en varias ocasiones no responden”**.

Al revisar el histórico de lecturas se observa que en el periodo **Diciembre de 2025 y Febrero de 2026** la empresa ha liquidado consumo promedio histórico del inmueble de **17 y 19 m3** ante la imposibilidad técnica de determinar el consumo, se verifico en el sistema que en el periodo de diciembre el lector no obtuvo lectura y el medidor se ha reportado como **“NO HAY ACCESO AL PUNTO DE MEDICIÓN – CERRADO NO HAY LLAVES”** por lo expuesto la empresa ha procedido a facturar consumo promedio, lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 : **“La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario... Cuando por acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.**

Teniendo en cuenta que el medidor avanzó para los periodos de Diciembre de 2025 y Enero, Febrero de 2026 de 460 m3 a 474 m3 arrojando una diferencia de 14 m3 y que la Empresa facturó un consumo promedio superior, es procedente reliquidar el consumo facturado en los periodos de **Diciembre de 2025, Enero de 2026 a 5 m3 y Febrero de 2026 a 4 m3, ajustando el consumo a la diferencia de lectura.**

Se le recuerda que debe permitir los medios necesarios para que el lector obtenga la lectura del medidor con el fin de que la Empresa facture consumo por diferencia de lectura, es responsabilidad del usuario el acceso a la lectura del medidor:



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. **309575** por la Empresa, respecto al período de **Diciembre de 2025 y Enero, Febrero de 2026, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-41200** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-1	480	5	13	-7623	-19820	12197
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	480	5	14	11016	30846	-19829
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	480	4	19	8813	41862	-33049
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	480	5	17	11016	37455	-26439
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	480	0	0	0	-1	1
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-12	480	5	13	-7623	-19820	12197
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-2	480	4	13	-6099	-19820	13722

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 MARIO FERNANDO RAMIREZ ZAPATA identificado con C.C. No. 18514064 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 MARIO FERNANDO RAMIREZ ZAPATA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 1 # 38 A- 26 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 FERNANDO RAMIREZ ZAPATA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 309575 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

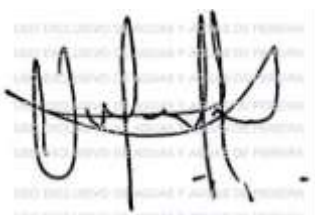
providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 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 11 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: 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. 276850-52 de 11 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **INES MARGARITA CESPEDES** 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	276850-52
Fecha Resolución	11 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	24 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	INES MARGARITA CESPEDES
Matrícula No	568485
Dirección para Notificación	CL 20 C # 28 B- 63GAVIOTAS

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: GRAGUIRRE

Resolución No. 276850-52

DE: 11 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276850 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 la señora INES MARGARITA CESPEDES identificada con C.C. No. 42498489, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276850 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 568485 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 20 C # 28 B- 63 , Barrio GAVIOTAS 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)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **10 de Marzo de 2026**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO **“Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, viven dos, sin novedades. Equipo de medida P1515MMRSA70895AA lectura actual 1275 m3”**. Se determina que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio, se desvirtúa error del lector, en el predio no se presentan fugas que estén afectando su consumo.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de Febrero de 2026, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: “La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.” En el periodo de Febrero el medidor avanzó de 1245 m3 a 1261 m3 arrojando una diferencia de 16 m3 los cuales se facturaron en su totalidad.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **568485** por la Empresa, respecto al período de **Febrero de 2026, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 INES MARGARITA CESPEDES identificado con C.C. No. 42498489 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) INES MARGARITA CESPEDES enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 20 C # 28 B- 63 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: INES MARGARITA CESPEDES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 568485 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

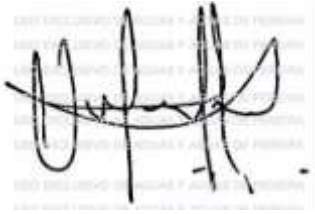
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 11 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 276864-52 de 11 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276864-52
Fecha Resolución	11 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	24 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA ENID OSPINA GIRALDO
Matrícula No	905620
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 20DORADO-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: GRAGUIRRE

Resolución No. 276864-52

DE: 11 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276864 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 la señora MARIA ENID OSPINA GIRALDO identificado con C.C. No. 42107461, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 276864 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 905620 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: MZ 4 CS 20 , Barrio DORADO-B VILLA CONSOTA 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 10 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora Maria Ospina como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H22VA016460 el cual registra una lectura acumulada de **372 m³**. ***Se reviso instalaciones y no existen 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 **18 m³**, en el periodo de Febrero avanzó de **337 m³** a **355 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.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIA ENID OSPINA GIRALDO identificado con C.C. No. 42107461 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 MARIA ENID OSPINA GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 4 CS 20 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA ENID OSPINA GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 905620 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

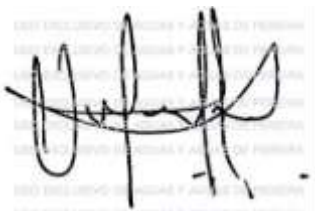
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 11 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. 276901-52 de 11 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JULIO CESAR VILLA** 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	276901-52
Fecha Resolución	11 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	24 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	JULIO CESAR VILLA
Matrícula No	1862903
Dirección para Notificación	lucemorales03@gmail.comPOR AV DE LAS AMERICAS

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: GRAGUIRRE

Resolución No. 276901-52

DE: 11 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276901 de 5 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 5 DE MARZO DE 2026 el señor JULIO CESAR VILLA identificado con C.C. No. 10144458, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 276901 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1862903 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CR 31 # 84- 20 TORRE 4 APTO 436 CLUB RESIDENCIAL EL NOGAL, Barrio POR AV DE LAS AMERICAS en los periodos facturados 2026-1,2026-2.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE MARZO DE 2026 en la que participó el señora Julio César Villa como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL122998AA el cual registra una lectura acumulada de **889 m³**. **Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, anexo foto del medidor y la lectura actual, viven dos personas.** 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 **21 m³**, en el periodo de Febrero avanzó de **858 m³** a **879 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 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso. La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro, aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."*

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JULIO CESAR VILLA identificado con C.C. No. 10144458 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 JULIO CESAR VILLA enviando citación a Correo Electrónico:, lucemorales03@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JULIO CESAR VILLA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1862903 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

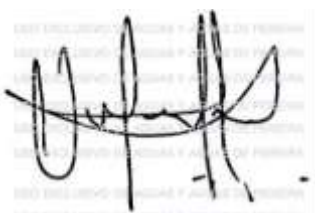
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 11 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. 276931-52 de 11 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ AMANDA 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	276931-52
Fecha Resolución	11 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	24 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUZ AMANDA ARIAS
Matrícula No	743948
Dirección para Notificación	CARRERA 15 141 81FINCAS GALICIA

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: GRAGUIRRE

Resolución No. 276931-52

DE: 11 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276931 de 9 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 9 DE MARZO DE 2026 la señora LUZ AMANDA ARIAS identificado con C.C. No. 24667343, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276931 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 743948 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CARRERA 15 141 81 CARRERA 15 141 81, Barrio FINCAS 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 10 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora Luz Amanda como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C17LA111124AA el cual registra una lectura acumulada de **2823 m3**. **Se reviso instalaciones y no existen 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 **48 m³**, en el periodo de Febrero avanzó de **2757 m³** a **2805 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:



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.

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: el numeral 90.2 dispone que es posible incluir

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por LUZ AMANDA ARIAS identificado con C.C. No. 24667343 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 LUZ AMANDA ARIAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 15 141 81 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ AMANDA ARIAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 743948 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

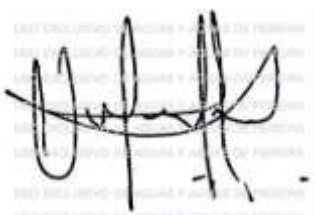
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 11 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. 23384-52 de 11 DE MARZO DE 2026.

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

Recurso No	23384-52
Fecha Resolución Recurso	11 DE MARZO DE 2026
RECLAMO	276210 de 17 DE FEBRERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	24 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	DIEGO FERNANDO BETANCOURT
Identificación del Peticionario	10000265
Matrícula No.	868505
Dirección para Notificación	MANZANA H CASA 13 TERRANOVA PEREIRA URBANIZACION TERRANOVA CUBA

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: GRAGUIRRE

Resolución No. 23384-52

DE: 11 DE MARZO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23384 DE 19 DE FEBRERO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 276210 DE 30 DE ENERO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que el señor DIEGO FERNANDO BETANCOURT, identificado con cédula de ciudadanía No. 10000265 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 276210-52 de 17 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. 868505 Ciclo 14, ubicada en la dirección CL 73 # 38 C- 15 , Barrio URBANIZACION TERRANOVA CUBA en el periodo facturado 2026-1.

Que el recurrente por escrito presentado el día 19 DE FEBRERO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión usuario inconforme con el cobro de 26 m3 en el periodo de facturación de Enero de 2026:

PRETENSIONES:

Se reliquide el valor de la factura en reclamo ya que carecen de pruebas, donde están cobrando el metro cubico de agua más caro que en ciudades como Bucaramanga donde hay más población.

Si no se realiza el mantenimiento de la alcantarilla que se está solicitando en un plazo no mayor de dos meses a partir de la fecha de elaborado este reclamo, se deduzca el cobro de alcantarillado ya que no están cumpliendo con este servicio.

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho analizar la respuesta emitida mediante acto administrativo N° 276210-52 de 17 DE FEBRERO DE 2026, la cual fue declarada NO PROCEDENTE, porque se facturó el consumo en el período de ENERO DE 2026, de acuerdo al registro del medidor, y en la visita técnica realizada con ocasión de la reclamación, el día 11 de febrero de 2026, no se pudo verificar el estado del medidor **M1315MMCEL040061AA** y no se verificó la lectura:



Fecha: 10/02/2026
Hora: 12:40:16
Latitud: 4.798345
Longitud: -75.7275833
Dirección: Cra. 39 # 72-69
Pereira, Risaralda



Fecha: 10/02/2026
Hora: 13:07:56
Latitud: 4.7982858
Longitud: -75.7276255
Dirección: Cra. 39 # 72-69
Pereira, Risaralda



Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el periodo de Enero de 2026 efectivamente ha facturado el consumo registrado en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."* El medidor avanzó de 2668 a 2694 m³ arrojando una diferencia de 26 m³.

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, entendiéndose que las revisiones técnicas practicadas por el Departamento de Servicio al Cliente, en las que se consignan hechos verificados, constituyen por si solas un medio de prueba orientados a esclarecer las dudas generadas y por ende al convencimiento del funcionario encargado de adoptar la decisión final.

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

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

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	% desv	Tipo Consumo
2026	Febrero	2721	2694	27	0,13	NORMAL
2026	Enero	2694	2668	26	0,18	NORMAL
2025	Diciembre	2668	2644	24	0,14	NORMAL
2025	Noviembre	2644	2620	24	0,2	NORMAL
2025	Octubre	2620	2594	26	0,44	NORMAL
2025	Septiembre	2594	2569	25	0,47	NORMAL

En consecuencia, este Departamento **confirma la decisión inicial** y el consumo facturado en el período de **ENERO DE 2026** no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, es pertinente aclarar que el incremento no constituyó desviación significativa del consumo, pues no supero el 65% del promedio, como lo establece la Resolución CRA 151 de 2001, por lo tanto, el consumo de este períodos no ha dado lugar a revisión previa. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso de apelación salvo que el recurrente desista de él.

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, pues el consumo no se liquida con base en el nivel de ocupantes, sino de acuerdo al consumo registrado en el equipo de medida.

Ahora en cuanto a las inconformidades del señor Diego Fernando nos permitimos informar:

1. En atención a sus reclamaciones sobre el consumo facturado, le informamos que la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, conforme a la Ley 142 de 1994 y a los lineamientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, programa visitas técnicas para verificar el estado del medidor y las instalaciones hidráulicas del predio.

No obstante, dichas verificaciones requieren su autorización para el ingreso de nuestro personal. Si no se permite la visita, la empresa no puede comprobar el estado del medidor ni las instalaciones, por lo cual el consumo registrado en la facturación se mantiene como válido.

Le invitamos cordialmente a permitir el acceso en la próxima visita programada, ya que solo mediante esta revisión podremos atender de manera efectiva sus reclamaciones y garantizar la transparencia en la medición de su consumo.

Se relaciona ordenes de visitas técnicas que ha generado la Empresa en lo corrido del año 2025-2026 con ocasión a la reclamación radicada por el señor Diego Fernando:

% Tot	Predio	Fecha radicación	Nro. radic	Proces	Nombre proceso	Clase
50 %	868505	2/03/2026 1:18:1	5894946	10373	REVISION TECNICA DE ACUEDUCTO	RECLAMO
100 %	868505	30/01/2026 2:59:	5834401	10373	REVISION TECNICA DE ACUEDUCTO	RECLAMO
100 %	868505	17/12/2025 9:38:	5744027	10373	REVISION TECNICA DE ACUEDUCTO	RECLAMO
100 %	868505	12/12/2025 10:05	5731537	10373	REVISION TECNICA DE ACUEDUCTO	RECLAMO
100 %	868505	30/10/2025 2:15:	5650279	10373	REVISION TECNICA DE ACUEDUCTO	RECLAMO
100 %	868505	1/10/2025 11:47:	5594956	10373	REVISION TECNICA DE ACUEDUCTO	RECLAMO
100 %	868505	4/09/2025 8:03:1	5538903	10373	REVISION TECNICA DE ACUEDUCTO	RECLAMO
100 %	868505	28/08/2025 1:06:	5529283	10373	REVISION TECNICA DE ACUEDUCTO	RECLAMO
100 %	868505	19/08/2025 8:23:	5508399	10373	REVISION TECNICA DE ACUEDUCTO	RECURSO
100 %	868505	19/08/2025 8:04:	5508341	10373	REVISION TECNICA DE ACUEDUCTO	RECURSO
100 %	868505	28/07/2025 4:00:	5456703	10373	REVISION TECNICA DE ACUEDUCTO	RECLAMO
100 %	868505	10/07/2025 11:53	5406616	10373	REVISION TECNICA DE ACUEDUCTO	RECLAMO

Visitas técnicas que no ha permitido realizar el señor Diego Fernando, el cual es consciente de que al momento radicar el reclamo, la Empresa genera la orden para la realizar la visita técnica

al predio, pero el señor no permite el ingreso del personal al predio.

2. En relación con su solicitud de limpieza de sumideros en el sector de su vivienda, le informamos que la Ley 142 de 1994 establece la obligación de las empresas de servicios públicos de garantizar el mantenimiento y buen estado de las redes de alcantarillado, pero no fija una periodicidad específica para estas labores.

La programación de limpieza se realiza conforme a los planes de mantenimiento preventivo definidos por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en coordinación con las autoridades municipales, teniendo en cuenta factores como la acumulación de residuos, la temporada de lluvias y el riesgo de inundaciones.

Su solicitud fue atendida por el grupo de operaciones el día 11/03/2026 conforme a la programación vigente, priorizando la seguridad y el bienestar de la comunidad.

Registro fotográfico de la limpieza de sumideros 11/03/2026:





3. En relación con su solicitud de recibir notificación tanto por correo electrónico como en físico, le informamos que de acuerdo con la Ley 142 de 1994 y la regulación vigente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira cumple con la obligación de notificar sus actuaciones mediante el correo electrónico registrado por usted al radicar su reclamación en la página web.

La notificación física al domicilio solo procede cuando el usuario no ha autorizado el uso de medios electrónicos o no ha suministrado correo electrónico. En su caso, al haber registrado correo electrónico, la notificación por este medio es válida y suficiente conforme a la normativa aplicable.

Así mismo, la Empresa a través de la Resolución 12187-52 del 28 de Enero de 2026, envió las peticiones requeridas por el señor Diego Fernando de manera digital al correo electrónico amocolombiafer96@gmail.com.

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

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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.

PARAMETROS DE DESVIACION SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO - RESOLUCION

CRA 151 de 2.001.

TITULO I CAPITULO III ARTICULO 1.3.20.06, señalando que se entenderá por desviaciones significativas, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos , si la facturación es bimensual, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

-El (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a (40m3).

-El (65%) para usuarios con un promedios de consumo menor a (40m3).

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 FERNANDO BETANCOURT y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 276210-52 de 17 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 FERNANDO BETANCOURT, 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 11 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