

**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. 12964-52 de 17 DE MARZO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12964-52</b>
Fecha Resolución	17 DE MARZO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	27 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	30 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	CLAUDIA JANETH LOPEZ MONTES
Matrícula No	849174
Dirección para Notificación	CARRERA 15 153 43GALICIA

**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 13 DE MARZO DE 2026, la señora CLAUDIA JANETH LOPEZ MONTES, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2025-10,2025-11,2025-12,2026-1,2026-2 por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

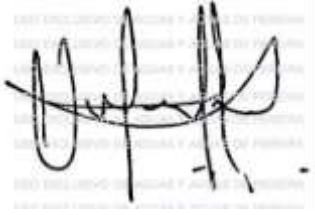
El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 16 DE MARZO DE 2026, y en tal revisión se detectó que el medidor P1615MMRSA91067AA que pertenece al predio con matricula No 849174, tenía una lectura acumulada de **515 m3**, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodos **2025-10,2025-11,2025-12,2026-1,2026-2**, por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-64040** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 849174.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1095	2025-10	414	0	13	0	-19971	19971
2500	2025-10	414	0	16	0	35520	-35520
1095	2026-1	414	0	13	0	-19820	19820
2500	2026-1	414	0	16	0	35252	-35252
1095	2026-2	414	0	13	0	-19820	19820
2108	2026-2	414	0	0	0	-3	3
2108	2025-12	414	0	0	0	-3	3
2500	2025-12	414	0	15	0	33049	-33049
2500	2026-2	414	0	18	0	39659	-39659
1095	2025-12	414	0	13	0	-19820	19820

Atentamente,

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

**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. 12967-52 de 17 DE MARZO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12967-52</b>
Fecha Resolución	17 DE MARZO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	27 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	30 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUIS JAIR RODRIGUEZ AGUIRRE
Matrícula No	19619213
Dirección para Notificación	MZ 11 CS 4 PS 3VILLA NAVARRA

**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. 5921029

### RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 13 DE MARZO DE 2026, el Señor **LUIS JAIR RODRIGUEZ AGUIRRE**, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos facturados de **enero y febrero de 2026**, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 16 DE MARZO DE 2026, durante la visita se detectó el **medidor P1815MMRSA111920AA** que pertenece al predio con **matricula No 19619213**, tenía una lectura acumulada de **607 m<sup>3</sup>**, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado.

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

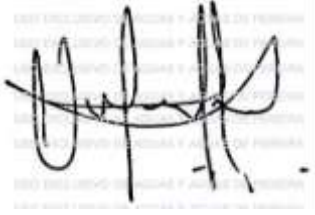
Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **\$-59.586** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con **matricula 19619213**.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2501	2026-2	486	0	10	0	28883	-28883
1095	2026-2	486	0	10	0	-8460	8460
2500	2026-2	486	0	10	0	22033	-22033
2500	2026-1	486	0	9	0	19829	-19829
67	2026-1	486	0	0	0	-3	3
1095	2026-1	486	0	9	0	-7614	7614
67	2026-2	486	0	0	0	-2	2
1090	2026-1	486	0	9	0	-9982	9982
2501	2026-1	486	0	9	0	25995	-25995
2108	2026-2	486	0	0	0	-2	2
1090	2026-2	486	0	10	0	-11091	11091

Así mismo se realiza **OT.5927619** al Departamento de Facturación para que realicen facturación por estricta diferencia de lectura.

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

Atentamente,

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

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

Proyectó: **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. 12985-52 de 17 DE MARZO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12985-52</b>
Fecha Resolución	17 DE MARZO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	27 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	30 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUIS FERNANDO CARDONA MONSALVE
Matrícula No	1116532
Dirección para Notificación	CR 17 # 42- 10 CS 14CEDRITOS

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

## RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 17 DE MARZO DE 2026, el señor LUIS FERNANDO CARDONA MONSALVE, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2026-3, 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 , visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P1315MMCEL35009AA que pertenece al predio con matrícula No 1116532, tenía una lectura acumulada de 1928 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) 2026-3 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1116532**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Marzo</b>	1928 m3	1928 m3	0 m3	4 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. P1315MMCEL35009AA, el cual registra una lectura acumulada de 1928 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **marzo de 2026**, el lector reportó en el sistema la novedad de **“REVISAR MEDIDOR”**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **4 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **marzo de 2026**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio y el equipo de medida no registro diferencia porque se encuentra el predio desocupado, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en los periodos **mencionados a 0 m3 por estricta diferencia de lectura.**

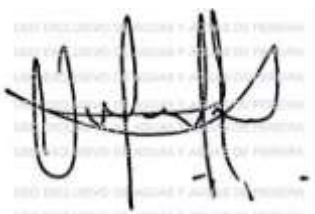
De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1116532**, por la Empresa, respecto al periodo de **marzo de 2026**, **serán objeto de modificación**, por 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”.*

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-32317** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 1116532.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2501	2026-3	414	0	4	0	11553	-11553
1590	2026-3	414	0	4	0	6782	-6782
2500	2026-3	414	0	4	0	8813	-8813
67	2026-3	414	0	0	0	-2	2
2108	2026-3	414	0	0	0	-2	2
1595	2026-3	414	0	4	0	5173	-5173

Atentamente,



**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. 23390-52 de 17 DE MARZO DE 2026.

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

<b>Recurso No</b>	<b>23390-52</b>
Fecha Resolución Recurso	17 DE MARZO DE 2026
RECLAMO	276063 de 5 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO ACCEDE</b>
Fecha del Aviso	27 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	30 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	1846708
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424 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. 23390-52

DE: 16 DE MARZO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23390 DE 24 DE FEBRERO DE 2026 SOBRE **RECLAMO No. 276063 DE 26 DE ENERO DE 2026**

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

### CONSIDERANDO:

Que el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 actuando como mandatario **Conjunto Residencial PORTAL DEL CAMPO TORRE A P.H** pero sin acreditar la respectiva legitimación para radicar reclamación sobre el caso particular por la inconformidad de la medición del consumo en las áreas comunes del suscriptor con matrícula o contrato N° 1846708 No obstante, sin cumplir estos requisitos interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 276063-52 de 5 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. 1846708 Ciclo 16, ubicada en la dirección CL 150 # 15 B - 65 AREA COMUN EDIFICIO PORTAL DEL CAMPO TORRE A, Barrio GALICIA en el periodo facturado 2026-1.

Que el recurrente presentado por escrito 02926MAC1665R, radicado en la Empresa con el número 23390 del 24/02/2026, argumenta que la Empresa evade la situación y no afronta ni le resuelve de fondo, afirmaciones presuntamente temerarias, porque la Empresa en reiteradas oportunidades le ha demostrado que la MATRÍCULA 1846708, asignada a la única acometida que abastece al Conjunto Residencial PORTAL DEL CAMPO TORRE A P.H., y cuenta con 64 cuentas hijas, de las unidades independientes de la edificación, la cual tiene una extensa red local que recorre toda la P.H. atraviesa más de 640 mt lineales dentro de la P.H. para abastecer el conjunto residencial, tanques de reserva, red contra incendios, hidrante y las redes que hacen parte del A.C, y ya en anteriores decisiones administrativas la Empresa le ha ratificado la imposibilidad técnica de medición individual de las extensas zonas comunes o área común, y no se ajusta a Derecho su pretensión de considera el Macromedidor número L15BE103543, como un medidor de control, porque cumple función de totalizador, y con el análisis técnico se le ha demostrado, y se le ha entregado en las decisiones resolución del reclamo 267124-52 del 28/02/2024, recurso 21862-52 del 01/04/2024, 265035-52 del 12/08/2024, N° 22130-52 del 17/09/24, N° 269955-52 del 17/03/2025, N° 22668-52 del 30/04/2025, N° 272649-52 del 13/08/2025, N° 22978-52 del 19/09/2025 y ha quedado desvirtuada su pretensión de determinar el consumo de las zonas comunes o áreas comunes con medición individual de 1/2", por lo cual, se declaran sus pretensiones no procedentes, y no se accedió a facturar el consumo del área común, con micromedición, siendo falsa su afirmación de que la Empresa evade la problemática, porque se ha dado respuesta de CLARA, DE FONDO, PRECISA Y CONGRUENTE a la reclamación **276063**, declarando NO PROCEDENTE sus pretensiones ilegales e imposibles porque el consumo está siendo debidamente registrado en el Totalizador, y así se da cumplimiento al artículo 146 de la ley 142 de 1994, por medio del equipo de medida que cumple función de totalizador, se determina el precio del consumo del área común, pero el señor Antonio José conocedor del informe técnico y de la imposibilidad de medir las zonas comunes, las cuales la integran las redes locales que recorren toda la P.H. insiste en su reclamación y considera que la NEGACION de sus pretensiones dan lugar a S.A.P. buscando que los funcionarios de la Empresa y de la SSPD, incurran en FRUADE PROCESAL.

Nos permitimos adjuntar la pretensión del recurso 23390, del escrito 02926MAC1665R y sin adjuntar el mandato para este trámite administrativo, manifestando que ya lo había adjuntado en

una reclamación anterior, como si fuera un poder general sin determinar los periodos a reclamar o las facturas, y sin demostrar que a la fecha, la persona que le concedió el mandato es la actual representante legal del Conjunto Residencial PORTAL DEL CAMPO TORRE A P.H, y esta prueba le corresponde al reclamante demostrar y aportar la debida legitimación para presentar los recursos de reposición, no al prestador ni a la SSPD, subsanar su omisión.

Señores:

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

E. S. D.

**RECURSO DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN EN SUBSIDIO CONTRA  
RESOLUCIÓN No. 276063-52 DEL 05-02-2026**

**C.R. TORRES PORTAL DEL CAMPO - PROPIEDAD HORIZONTAL**

**MATRÍCULA No. 1846708**

### **ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA**

Mediante la PETICIÓN 00826MAC1665P del 22-01-2026 presenté **RECLAMO CONTRA FACTURACIÓN POR "CÁLCULO DEL CONSUMO" (SIN MEDICIÓN) - (FACTURA ENERO/2026)**, solicitando principalmente instalar medición individual para determinar el consumo de agua en áreas comunes por diferencia de sus lecturas, declarar pérdida del derecho al precio del consumo por no medición y devolver la totalidad del consumo cobrado y pagado con el "sistema multiusuarios" (sin medición), con fundamento en las disposiciones de los artículos 146 de la Ley 142 de 1994 y 2.3.1.3.2.3.13 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015.

### **PETICIÓN**

De lo anterior no queda más que solicitar comedidamente RESOLVER DE FONDO la petición, sin perjuicio del reconocimiento del efecto del silencio positivo configurado.

Este Departamento, al respecto se permite precisar lo siguiente:

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

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

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

<b>Periodos</b>	<b>Consumo mama</b>	<b>Consumo hijas</b>	<b>Diferencia</b>	<b>Consumo Facturado</b>	<b>Observación</b>
-----------------	-------------------------	--------------------------	-------------------	------------------------------	--------------------

<b>ENE/26</b>	1080 m <sup>3</sup>	411 m <sup>3</sup>	669 m <sup>3</sup>	1272 m <sup>3</sup>	sistema descontar y repartir, .Consumo por diferencia de lectura: <b>669 m<sup>3</sup> + 603 m<sup>3</sup></b> de los pendientes = <b>1272 m<sup>3</sup></b> .
<b>DIC/25</b>	1219 m <sup>3</sup>	423 m <sup>3</sup>	796 m <sup>3</sup>	193 m <sup>3</sup>	sistema descontar y repartir. Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación <b>603 m<sup>3</sup></b>

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE ENERO DE 2026 en la que participó el señor Santiago Valencia 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° L15BE103543 el cual registra una lectura acumulada de **73235 m<sup>3</sup>**. **Estando en el edificio PORTAL DEL CAMPO TORRE A P.H. se encuentra el macromedidor registrando, se revisan las instalaciones cómo el baño y lavamanos de portería, el salón social con sus baños, lavamanos y cocineta, la piscina con su ducha, el baño de la oficina de administración, el shut de basura y el tanque subterráneo de reserva donde no se detectan fugas, así mismo se revisan los medidores de los apartamentos con bajo consumo y en el momento de visita no se observan anomalías, de igual, manera se le recomienda solicitar el servicio de geófono en caso de ser necesario por parte de la empresa o de forma particular.** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

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.

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 **ENERO de 2026** es correcto, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en el período de **Diciembre de 2025**, después del descontar y repartir la diferencia de lectura fue de **796 m<sup>3</sup>**, de los que solo se cobraron por promedio **193 m<sup>3</sup>**, dejando pendiente **603 m<sup>3</sup>**, de igual forma, después del descontar y repartir para el periodo de **Enero de 2026** la diferencia de lectura fue de **669 m<sup>3</sup> más 603 m<sup>3</sup>** por consumo acumulado para un total de **1272 m<sup>3</sup>**, con la observación: **Se ingresa y se revisa sanitario, lavamanos, lavaplatos de cocina, también sanitario, lavamanos, orinal del pasillo no presenta alguna, no ha habido ningún daño**, 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.**

Una vez identificado el incremento en el consumo se procedió por parte del Grupo de Facturación a revisar las instalaciones del predio, se adjunta las revisiones previas a la facturación, así:



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA  
(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 1846708  
Radicado visita : 5756913  
Fecha Atención : 27/12/2025 09:38:43  
Nombre Propietario : VERTICAL DE CONSTRUCCIONES SAS  
Dirección : CL 150 # 15 B - 65 AREA COMUN  
Barrio : GALICIA  
Numero medidor : L15BE103543  
Diametro medidor : >1 PULGADA  
Tipo desviación : ALTO TERRENO 1  
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 16 - 4 - 161200  
Clase de uso : RESIDENCIAL  
Promedio lectura : 193  
Lectura actual : 71954  
Consumo actual : 796  
Edad : 32

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL  
Lectura del predio : 72134  
No. Habitantes : 2

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Observaciones : Se ingresa al predio se revisa sanitarios lavapbptos duchas de piscina sin fuga 2 personas de areas comunes consumo

Usuario : Jesus reyes  
Cedula : 1004670178

Firma Usuario atendio :

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 15 9001512875



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA  
(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 1846708  
Radicado visita : 5822730  
Fecha Atención : 24/01/2026 15:52:38  
Nombre Propietario : VERTICAL DE CONSTRUCCIONES SAS  
Dirección : CL 150 # 15 B - 65 AREA COMUN  
Barrio : GALICIA  
Numero medidor : L15BE103543  
Diametro medidor : >1 PULGADA  
Tipo desviación : ALTO OFICINA  
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 16 - 4 - 161200  
Clase de uso : RESIDENCIAL  
Promedio lectura : 274  
Lectura actual : 73034  
Consumo actual : 669  
Edad : 33

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL  
No. Habitantes : 0

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Observaciones : se llega al predio vigilante informa q solo ay entrada hasta las dos de la tarde para cualquier funcionario

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 5 9001512875

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

*Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa, en los periodos de **ENERO de 2026**, se factura lo registrado en el totalizador descontando el consumo de las hijas, de lo que se establece que el consumo generado en los periodos reclamados es debido a la utilización del servicio y los consumos acumulados de Diciembre de 2025, es de anotar que, el uso del área común depende exclusivamente de los usuarios de las instalaciones en dicha área, no se registra incidencia alguna en el totalizador.*

*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. **1846708** por la Empresa, respecto al período de **ENERO de 2026**, **SON CORRECTOS**, y los valores objeto de reclamación no serán modificados ya que fueron registrados por el totalizador de conformidad con el sistema general, 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**.

Aunado a todo lo anterior, este Departamento concluye que **NO ES PROCEDENTE el reclamo instaurado por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO**, porque la forma de determinar el consumo del área común con base en el registro del totalizador es correcto y los puntos 1 y 2 referentes a la legalidad de la medición y la claridad del consumo facturado quedan desvirtuados, porque la Empresa realiza el cobro del consumo a este predio cumpliendo la normatividad vigente establecida en el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 y el contrato de condiciones uniformes, y la SSPD se ha pronunciado sobre la forma de determinar el consumo de los clientes del sistema general y totalizador, y ha determinado que la forma de hacerlo en la Empresa es correcto y el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO ya tiene conocimiento de esta información, sin embargo insiste en considerar que los totalizadores son ilegales, generando falsas ilusiones o expectativas a los representantes legales de las Propiedades Horizontales, porque la SSPD, en múltiples decisiones ha confirmado el sistema de facturación del sistema general o totalizador, este predio no es un cliente multiusuario, cuenta con la debida medición total del Edificio por medio del totalizador y las 64 unidades independientes cuentan medición individual, por lo cual, no se ajusta a Derecho su pretensión de declarar la pérdida del derecho al precio del consumo, porque si esta medido el consumo del área común, por lo tanto, no se accede a la devolución del consumo facturado.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la **matrícula No. 1846708** respecto al período **ENERO DE 2026**, es **CORRECTO**, ya que la empresa facturó el excedente que resulta entre el consumo del totalizador menos el consumo de las cuentas hijas, más 603 m3 de consumo pendiente por facturar del periodo de Diciembre de 2025, es decir, la Empresa ha aplicado el sistema de descontar y repartir, y teniendo en cuenta que el consumo de la propiedad horizontal, está debidamente registrada en el macromdedidor, el cual cumple función de totalizador, y no es de control, como afirma el señor Antonio José, porque las áreas comunes son extensas y tiene puntos hidráulicos sin medición y su uso se garantiza con el registro del totalizador, pero el reclamante, de manera mal intencionada, afirma que se liquida un consumo sin medición y sin darle la razón de cobrarlo con un micromedidor, el cual se convierte en una persona que presenta escritos irrespetuosos, al ser la décima vez, de pedir lo mismo, aunque el prestador le haya demostrado que el método de facturación aplicado al suscriptor de la matrícula 1846708 **CONJUNTO RESIDENCIAL PORTAL DEL CAMPO TORRE AP.H.** es legal y correcto, al existir imposibilidad técnica de determinar el consumo de una red local de más de 640 mt lineales y puntos hidráulicos, ratificada con inspecciones técnicas y revisiones realizadas, de manera reiterada, sin embargo, nuevamente radica escritos afirmando los mismos argumentos, ya ampliamente analizados por este Departamento, salvo el análisis del consumo respectivo.

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

**Reclamo 267124-52 del día 28 de Febrero de 2024.**

**Recurso 21862-52 del día 01 de Abril de 2024.**

**Reclamo 265035-52 del 12 de Agosto de 2024.**

**Recurso 22130-52 del 17 de Septiembre de 2024.**

**Reclamo 269955-52 del 17 de Marzo de 2025.**

**Recurso 22668-52 del 30 de Abril de 2025.**

**Reclamo 272649-52 del 13 de agosto de 2025.**

**Recurso 22978-52 del 19 de Septiembre de 2025.**

## Reclamo 276063 de 05 de Febrero de 2026.

De manera reiterativa, presenta escrito con la reclamación 276063 y posteriormente el escrito del recurso de reposición 23390, con el fin de buscar el error del funcionario del prestador y de la SSPD, siendo temerario en sus afirmaciones, al argumentar que la respuesta de reclamo 276063, por medio de la Resolución 276063-52 fue evasiva, porque no se le accedió a sus pretensiones, aunque se le ha demostrado con el informe técnico que el CONJUNTO RESIDENCIAL PORTAL DEL CAMPO TORRE A P.H. posee una sola acometida de acueducto para abastecer el inmueble, y en el interior cuenta con 64 unidades independientes, cada uno con medidor individual, más la red local que recorre el conjunto residencial extensión superior a 640 mt lineales, y distribuye el agua potable para las torres de apartamentos y las redes del A.C.

En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula **No. 1846708** de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matrícula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del CONJUNTO RESIDENCIAL PORTAL DEL CAMPO TORRE A P.H. el cual cuenta con 64 matrículas hijas, es decir, presenta una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; de este modo la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P, **no entrega** el servicio de acueducto por medio de una acometida individual a cada uno de los predios sino que los inmuebles están organizados internamente mediante el uso de una red propia de acueducto (interna), de la cual se sirven en común y proindiviso para el suministro en cada una de las unidades privadas, es decir tales redes no son de una persona diferente de la que trata la Ley 675 de 2001, es decir de la P.H.

Se ratifica la imposibilidad técnica, sin embargo el señor Antonio José, en su asesoría jurídica y técnica que brinda a este suscriptor, sin ser abogado ni haber demostrado ser ingeniero, de manera mal intencionada, presenta escritos reiterativos, buscando que un error u omisión de los funcionarios de la Empresa o de la SSPD, lo cual daría lugar al FRAUDE PROCESAL, y aunque este Departamento, ya lo ha advertido, el señor López Patiño, continua presentado escritos reiterativos, de los mandantes que han depositado su confianza legítima en él, desconociendo que sus pretensiones son presuntamente ilícitas, y faltas de fundamentos legales, porque ya la Empresa le ha demostrado que el **SISTEMA DE FACTURACIÓN APLICADO A LOS CLIENTES DEL SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR, ES LEGAL, a los cuales se les aplica la Ley vigente y el Contrato de Condiciones Uniformes**, y al suscriptor de la matrícula **1846708**, ya se le analizó y se le informó que existe imposibilidad técnica para medición individual de las redes de las zonas o áreas comunes con un micromedidor, por lo cual, no se accede a las reclamaciones donde lo requiere (N° reclamo 276063), por lo cual, no da lugar a devolución de dineros, ni suspensión de la facturación, porque está debidamente medido el consumo entregado al suscriptor, por medio del totalizador N° L15BE103543, instalado el 13/07/2016.

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

Se reiterara la información brindada en el reclamo 276063 en relación con los puntos reiterativos, (1 y 2)

El señor López, es conocedor de la imposibilidad técnica de las propiedades horizontales y que las matrículas de las áreas comunes son solicitadas por el constructor y la Empresa las crea o activa para poder garantizar la medición de toda la P.H. y así determinar el precio de consumo de las áreas comunes de un edificio, centro comercial, conjunto residencial, o mall de comidas, pero insiste en conseguir clientes y brindar la asesoría jurídica, ofreciendo la idea de que el totalizador puede ser considerado de control y así no pagar el excedente que mensualmente puede resultar de la resta del consumo de las cuentas hijas y el registro del totalizador; e insiste

en presentar oficios con pretensiones que la SSPD, no le ha reconocido, porque no se ajustan a Derecho, pretender que le midan las áreas comunes con un micromedidor en esta y otras propiedades horizontales, cuando sabe que tienen zonas donde no es posible medir con un micromedidor, es decir, tanques de reserva, redes locales, baños, cocinetas, shut de basuras y en muchos casos, zonas húmedas o llaves terminales para el aseo de la zona común.

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

Se le ratifica igualmente, que NO se accede a la solicitud de suspender la facturación del consumo generada al área común, por el registro del totalizador número L15BE103543, ni devolver la totalidad de lo pagado por la facturación con macromedición, porque su cobro es correcto porque solo así se puede determinar el consumo del área común, al existir imposibilidad técnica para medir el consumo de las redes locales con una longitud aproximada de 640 mt lineales, portería y todas las acometidas que se derivan de la red local, con fundamento en la normatividad vigente, y se da cabal aplicación al artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Porque el señor López, de manera ilegal y arbitraria pretende que el funcionario de la Empresa o de la SSPD encargado de atender el recurso de Apelación incurra en error, reconociendo derechos o reintegro de dineros que han sido facturados de forma legal y oportuna al área común al pretender que se le devuelva la totalidad de lo pagado por medio de la matrícula 1846708 y que se le suspenda el cobro del consumo, estando debidamente probada la forma de la distribución de las redes hidráulicas del inmueble, desde la edificación, con su proceder el señor Antonio López, puede incurrir en FRAUDE PROCESAL, delito consagrado en el Código Penal Colombiano.

Cabe anotar que, cuando un suscriptor solicita medición individual o independización del servicio de acueducto para un inmueble, se le debe hacer la conexión desde la red local del sector, la cual administra la Empresa y está ubicada en la vía pública, donde se encuentra conectada la acometida del **CONJUNTO RESIDENCIAL PORTAL DEL CAMPO TORRE A P.H.**, la cual tiene un diámetro de 1 1/2", y las 64 matrículas grabadas como cuentas hijas, no están registrando la totalidad del consumo del área común, y para dejarlas de tratar como hijas, deberían hacer las adecuaciones y traer las 64 acometidas hasta la red local de la Empresa y así tener acometidas independiente y no es una idea traída de los cabellos, es la forma que técnicamente se podría hacer para que estas no se abastezcan de la red local de la P.H. sino independientes y dejen de ser hijas de la cuenta mamá (área común), información técnica que usted debería brindar a

sus clientes, en la asesoría que les brinda tanto técnica como jurídica), y no crear falsas expectativas, al administrador del CONJUNTO RESIDENCIAL PORTAL DEL CAMPO TORRE A P.H. y otras propiedades horizontales, donde pretende que se elimine la facturación que se realiza correctamente de los clientes del sistema general o totalizador, y somos una Empresa, que actúa de manera correcta y legal, y **por lo tanto, RATIFICAMOS que el suscriptor de la matrícula 1846708, es un cliente del sistema general o totalizador, y el equipo de medida L15BE103543, cumple función de totalizador.**

Este Departamento, **RATIFICA** que el servicio prestado es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR donde la matrícula **1846708**, no es posible la medición individual porque no hay garantía de la medición integral de las áreas comunes, no es posible la medición individual por que el diseño hidráulico que actualmente tiene la P.H. no lo permite, la medición de las áreas comunes no se basa única y exclusivamente en lo que tiene que ver con los puntos donde se puede hacer una obtención del agua sino que todo el sistema que esta después del macromedidor hace parte del sistema de la red hidráulica interna de la propiedad horizontal, hace parte de los bienes considerados bienes comunes esenciales de conformidad con el artículo 3 de la Ley 675 y que de conformidad con el Decreto 1077 de 2015 Parte 3 Numeral 27 la responsabilidad respecto a las redes internas son responsabilidad del suscriptor y/o usuario y no de la Empresa.

Por lo expuesto, este Departamento **CONFIRMA la decisión administrativa N° 276063-52, y NO ACCEDE a las pretensiones del escrito de recursos**, es decir, no revoca la decisión, porque se atendió de manera clara concisa, congruente y de fondo, lo cual no fue del agrado del señor Antonio José López, porque él, desestima el informe o la inspección técnica que realiza el personal de la Empresa, en cual se ratifica o confirma la imposibilidad técnica de determinar el consumo del área común de la propiedad horizontal con un medidor de 1 1/2" porque técnicamente no es posible, pero vende su oferta comercial o asesoría jurídica a los administradores de las propiedades horizontales como algo legal y viable, y hasta la fecha no le ha prosperado ninguna solicitud al respecto, porque la SSPD, ha validado y verificado que el proceder de la Empresa respecto a los clientes del sistema general o totalizador es correcto, salvo inconsistencias en el cobro del consumo o desviaciones significativas. Quedando así resuelto el recurso de reposición y concediendo subsidiariamente el de apelación.

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

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

***Habrà también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles***

de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

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

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

## **DECRETO 1077 DE 2015**

### **DEFINICIONES**

**ARTÍCULO 2.3.1.1. Definiciones.** Para efecto de lo dispuesto en el presente decreto, Adóptense las siguientes definiciones:

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

### **RESUELVE:**

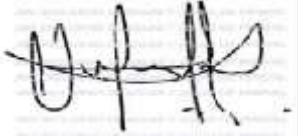
**ARTICULO PRIMERO:** Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 276063-52 de 5 DE FEBRERO DE 2026, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

### **NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 16 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. 23408-52 de 17 DE MARZO DE 2026.

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

<b>Recurso No</b>	<b>23408-52</b>
Fecha Resolución Recurso	17 DE MARZO DE 2026
RECLAMO	276427 de 25 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	27 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	30 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	EDELBERTO BAÑOL GARCIA
Identificación del Peticionario	4542929
Matrícula No.	59816
Dirección para Notificación	CR 10 BIS # 9- 42 PS 3 COROCITO

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. 23408-52

DE: 17 DE MARZO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23408 DE 3 DE MARZO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 276427 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 EDELBERTO BAÑOL GARCIA, identificado con cédula de ciudadanía No. 4542929 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 276427-52 de 25 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. 59816 Ciclo 1, ubicada en la dirección CR 10 BIS # 9- 42 PS 3 , Barrio COROCITO en el periodo facturado 2026-2.

Que el recurrente por escrito presentado el día 03 DE MARZO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que no se encuentra de acuerdo con el cobro de 23 m<sup>3</sup> en el periodo de facturación de Febrero de 2026, al respecto 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 276427-52, en la cual se le informó lo siguiente:

*Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó el Señor **EDELBERTO BAÑOL GARCIA** 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° P1715MMRSA101190AA el cual registra una lectura acumulada de \_\_\_\_ m<sup>3</sup>. Durante la visita técnica se dejó la siguiente observación: "**La dueña del predio solicitó un traslado de la matrícula 59816. Dicho predio cuenta con 2 nomenclaturas: La nomenclatura carrera 10 # 9 - 37 donde se encuentra el medidor P1715MMRSA101190 AA con lectura 350 m<sup>3</sup>, el cual no a sido retirado por parte de la empresa de acueducto y la nomenclatura carrera 10 BIS # 9 - 42 piso 3, el cual tiene medidor recién instalado y corresponde H25VA271784 con lectura 24 m<sup>3</sup>, allí habitan 2 personas. Se revisó instalaciones y no existen fugas**".*

*Como resultado de la revisión en el Sistema de Información Comercial se constató que la empresa en el periodo de **febrero de 2026** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia para el periodo de **febrero de 2026** de **23 m<sup>3</sup>**, avanzó de **0 m<sup>3</sup> a 23 m<sup>3</sup>**, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.*

*En este orden de ideas se observa que la Empresa obró conforme al **artículo 9 numeral 9.1 y artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, atendiendo que el consumo facturado es proporcional a la*

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

*Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la **Empresa Aguas y Aguas de Pereira** en el periodo de **febrero de 2026 ES CORRECTO** y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el equipo 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 17 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 24 m<sup>3</sup>, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno, ocupación 2 personas, se observó que la dueña del predio solicitó un traslado de la matrícula 59816, dicho predio cuenta con 2 nomenclaturas, la nomenclatura carrera 10 # 9 – 37, donde se encuentra el medidor P1715MMRSA101190AA con lectura 350, el cual no ha sido retirado por parte de la empresa de acueducto y la nomenclatura carrera 10 bis # 9 - 42 piso 3, el cual tiene medidor recién instalado y corresponde H25VA271784 con lectura 24.

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 23 m<sup>3</sup>.

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 4 m<sup>3</sup>.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **FEBRERO de 2026 a 4 m<sup>3</sup>, 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.

Ahora, se le informa al usuario que la Empresa realizó conexión nueva dejando la anterior taponada, se está realizando lecturas del nuevo medidor, la infraestructura de la Empresa en la zona no presenta fallas ni fugas que afecten la prestación del servicio de este predio, el mantenimiento interno de la red hidráulica le corresponde al propietario del inmueble, de acuerdo a la legislación vigente; Se verificó la lectura y el funcionamiento del medidor nuevo, se notificó la decisión y se garantizó el debido proceso, prueba de ello es que ejerció la acción de recurso de reposición, por lo cual no se ha vulnerado el debido proceso que manifiesta en el escrito de recursos.

Con el fin de atender el requerimiento de la usuaria, se solicitó a la Subgerencia de

Operaciones, que realizara el retiro del medidor H25VA271784 con lectura 24 m<sup>3</sup>, para evitar confusiones con los lectores encargados de esta zona, y una vez retirado le corresponde al propietario, rellenar con tierra o cemento el sitio, para que el andén quede sin este caja, para evitar confusión con una posible conexión irregular, por lo cual es recomendable que tapone el sitio con cemento. El Departamento de Agua potable realizará el retiro entre el 17/03/2026 al 28/03/20206, de acuerdo a la disponibilidad del personal.

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 **-90915** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	470	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	470	4	23	8813	50675	-41862
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	470	0	0	0	-2	2
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-2	470	4	13	-1467	-4769	3301
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-2	470	4	13	-1119	-3638	2518
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	470	4	23	11553	66432	-54878

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.

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 EDELBERTO BAÑOL GARCIA en contra de la Resolución No. 276427-52 de 25 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. 59816 la suma de **-90915**. 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 EDELBERTO BAÑOL GARCIA , 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 17 DE MARZO DE 2026

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Alonso', is written over a faint grid background.

**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. 23430-52 de 17 DE MARZO DE 2026.

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

<b>Recurso No</b>	<b>23430-52</b>
Fecha Resolución Recurso	17 DE MARZO DE 2026
RECLAMO	276687 de 2 DE MARZO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>MODIFICA</b>
Fecha del Aviso	27 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	30 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSUE PINEDA ARBOLEDA
Identificación del Peticionario	9790103
Matrícula No.	19628835
Dirección para Notificación	CR 23 # 13 - 12 TORRE 2 APTO 1002 CANAAN

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.

Se concede el recurso de apelación remitiendo copia del presente expediente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que en segunda instancia se decida sobre la apelación.

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

Generó: FMARIN

## Resolución No. 23430-52

DE: 17 DE MARZO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23430 DE 10 DE MARZO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 276687 DE 24 DE FEBRERO DE 2026

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

### CONSIDERANDO:

Que el señor JOSUE PINEDA ARBOLEDA, identificado con cédula de ciudadanía No. 9790103 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 276687-52 de 2 DE MARZO 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. 19628835 Ciclo 8, ubicada en la dirección CR 23 # 13 - 12 TORRE 2 APTO 1002 CRA 23 N0 13-12 TORRE 2 APTO 1002 CAMINO DE LOS ALAMOS, Barrio CANAAN en los periodos facturados 2026-1,2025-12,2026-2,2025-10,2025-11.

Que el recurrente por escrito presentado el día 10 DE MARZO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que no se encuentra de acuerdo con el consumo facturado en los periodos de Octubre, Noviembre, Diciembre de 2025, Enero, Febrero de 2026, porque el predio se encontraba desocupado para estos periodos, al respecto 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 276687-52, en la cual se le informó lo siguiente:

*Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 27 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Diana Osoy 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° P2015MMRAL137308AA el cual registra una lectura acumulada de 1276 m3. Con observación: "Se ocupó el predio, hace 20 días, se revisó instalaciones y no existen fugas"*

*Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2025, ENERO y FEBRERO DE 2026 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y aunque se encontraba desocupado, el registro del medidor avanzó.*

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

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio
2026	Febrero	1255	1215	40	22
2026	Enero	1215	1189	26	23
2025	Diciembre	1189	1168	21	27
2025	Noviembre	1168	1149	19	30
2025	Octubre	1149	1128	21	31

*Podemos observar que la Empresa efectivamente en los periodos de OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2025, ENERO y FEBRERO DE 2026 ha facturado los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."*

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

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

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

*Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2025, ENERO y FEBRERO DE 2026 es correcto y no será 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 27 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 1276 m<sup>3</sup>, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el periodo de OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2025, 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."

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrojadas 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 **OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2025, 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.

Ahora, 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 40 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 22 m3.

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	% desv	Tipo Consumo
2026	Febrero	1255	1215	40	0,82	ALTO OFICINA
2026	Enero	1215	1189	26	0,13	NORMAL
2025	Diciembre	1189	1168	21	-0,22	NORMAL
2025	Noviembre	1168	1149	19	-0,37	NORMAL
2025	Octubre	1149	1128	21	-0,32	NORMAL

Se le aclara al usuario que la Empresa ha facturado consumo por diferencia de lectura, así el usuario manifieste que el apartamento estuvo cuatro meses desocupado, el equipo de medida registro consumo, 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.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **FEBRERO DE 2026**, se confirma el consumo facturado en los periodos de **OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2025, ENERO DE 2026**, modificándose así **la decisión inicial**, 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, 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 **-155166** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-2	470	9	27	13742	41225	-27483
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	470	9	27	25995	77985	-51990
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	470	9	27	19829	59488	-39659
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-2	470	9	27	18015	54044	-36029
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	470	0	0	-5	0	-5

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.

*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 JOSUE PINEDA ARBOLEDA en contra de la Resolución No. 276687-52 de 2 DE MARZO DE 2026, y **MODIFICA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

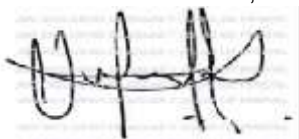
**ARTICULO SEGUNDO:** **CREDITO** a la Matrícula No. 19628835 la suma de **-155166**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

**ARTICULO TERCERO:** Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al señor JOSUE PINEDA ARBOLEDA , 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:** 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 17 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. 23440-52 de 17 DE MARZO DE 2026.

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

<b>Recurso No</b>	<b>23440-52</b>
Fecha Resolución Recurso	17 DE MARZO DE 2026
RECLAMO	276535 de 23 DE FEBRERO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	27 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	30 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARCO ANTONIO SACRISTAN GIRALDO
Identificación del Peticionario	19339033
Matrícula No.	411033
Dirección para Notificación	MZ 18 LT 3 JARDIN I

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. 23440-52

DE: 17 DE MARZO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23440 DE 12 DE MARZO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 276535 DE 18 DE FEBRERO DE 2026

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

### CONSIDERANDO:

Que el señor MARCO ANTONIO SACRISTAN GIRALDO, identificado con cédula de ciudadanía No. 19339033 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 276535-52 de 23 DE FEBRERO DE 2026, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula No. 411033 Ciclo 5, ubicada en la dirección MZ 18 LT 3 , Barrio JARDIN I en el periodo facturado 2026-2.

Que el recurrente por escrito presentado el día 12 DE MARZO 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 Reconexión del servicio por valor de \$80.541 en el periodo de facturación del Periodo de Febrero de 2026, expresa que no le cortaron el servicio y no presentó oposición al corte del servicio, solicita reliquidación, al respecto me permito 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 276535-52, en la cual se le informó lo siguiente:

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

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

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

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

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 el fin de verificar los argumentos expuestos por el recurrente, se solicitó al Grupo de Cartera y Recaudo copia de la orden de corte y reconexión y se encontró que esta no está diligenciada en su totalidad, pues no tiene firma del usuario o testigo plenamente identificado, falencias que al efectuar el análisis del documento vicia el procedimiento del cobro por CORTE.

Por lo anterior, este Departamento considera procedente acreditar el cobro efectuado por la Empresa por el concepto de la reconexión, el cual asciende a \$80.541 valor liquidado en la facturación del periodo de FEBRERO DE 2026 y revoca 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.

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 **-80541** detallado así:

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

Lo anterior con fundamento legal en:

**ARTÍCULO 140 LEY 142 DE 1994.- Suspensión por incumplimiento.** El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

*La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.*

*Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.*

*Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.*

*Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.*

**ARTÍCULO 141 LEY 142 DE 1994.- Incumplimiento, terminación y corte del servicio.** El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.

*Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.*

*La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.*

*La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos.*

**ARTÍCULO 142 LEY 142 DE 1994.- Restablecimiento del servicio.** Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.

*Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio..”*

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 MARCO ANTONIO SACRISTAN GIRALDO en contra de la Resolución No. 276535-52 de 23 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. 411033 la suma de **-80541**. 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 MARCO ANTONIO SACRISTAN GIRALDO , 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 17 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. 276951-52 de 17 DE MARZO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>276951-52</b>
Fecha Resolución	17 DE MARZO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	27 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	30 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	NICOLÁS BOTERO BOTERO
Matrícula No	432096
Dirección para Notificación	CL 36 # 14- 48 A.COMUN 00DE LA ELVIRA

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

## Resolución No. 276951-52

DE: 17 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276951 de 25 DE FEBRERO DE 2026

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 25 DE FEBRERO DE 2026 el Señor **NICOLÁS BOTERO BOTERO** identificado con **C.C. No. 1088239970**, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276951 consistente en: **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO** de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado **N° 432096** Ciclo: 4 ubicada en: CL 36 # 14- 48 A.COMUN 00 , Barrio DE LA ELVIRA en los periodos facturados de **octubre, noviembre, diciembre de 2025, enero y febrero de 2026**.

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

Para los efectos de identificación del tipo de servicio prestado, en su integralidad es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR entendiéndose como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR o grupo de usuarios a todos aquellos clientes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que comparten una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira no les entrega el agua por medio de una acometida individual a cada uno de ellos sino que el grupo se ha organizado internamente mediante el uso de una red propia de distribución interna de tal manera que Aguas y Aguas les entrega el agua a la entrada de dicha red utilizando para ello una sola acometida de diámetro adecuado para atender el consumo del grupo completo de usuarios internos.

En resumen, un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR comparte una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor, el cual para estos casos se llama totalizador.

El principio general que debe orientar la relación entre la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y sus clientes ya sean independientes o SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR es el de "La facturación es igual al consumo" o sea que la suma de los consumos facturados a un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR debe ser igual a la cantidad de agua suministrada al grupo a través de la acometida de entrada.

Para cumplir con este objetivo, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira ha diseñado un programa de medición y facturación mediante el cual se asigna una matrícula a la acometida de entrada en la cual está instalado el totalizador y a esta matrícula se le llama cuenta MAMA o totalizadora y a las demás matrículas del grupo que se alimentan de la misma acometida se les llama cuentas HIJAS. En la mayoría de los casos la cuenta mamá o totalizadora pertenece a la administración o las áreas comunes.

Los grupos SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR tienen entonces una única cuenta mamá y pueden tener una o muchas cuentas hijas. Si una cuenta hija tiene medidor individual para registrar únicamente su consumo entonces la facturación mensual llegará por los valores registrados por su medidor.

En relación con lo anterior, consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 432096** se le envió comunicación escrita el 28 de enero de 2026 solicitando el cambio de medidor por la causal de '**FRENADO**'; no obstante, según los resultados de la visita técnica del **2 de marzo de 2026**, atendida por el Señor **NICOLAS BOTERO BOTERO** y el

funcionario **JHON ALEXANDER VALLEJO**, se determinó que el predio cuenta con disponibilidad del servicio y que el **medidor No. C20FC001532** se encuentra registrando con una lectura de **3011 m<sup>3</sup>**. **"Durante la inspección se constató que, Se visita el edificio MAIPO, se encuentra el macro medidor en el momento de visita registrando, en el edificio hay 7 apartamentos todos con su medidor, además se revisan las instalaciones de las áreas comunes que son el baño, lavamos de portería y una poceta en el parqueadero donde no se detectan fugas"**.

Bajo estas condiciones, en referencia al cambio de Medidor por causal de **FRENADO** en trámite, se corrobora de acuerdo a nuestro sistema de información, se referencia la solicitud N° **5830886** del día 28 de enero de 2026 del Grupo de Medición, se llevó a cabo la notificación de reposición del equipo de medida en el predio de matrícula **N°432096**, en el sistema de información y por lo evidenciado en la visita técnica, es claro que la matrícula se encuentra activa y seguirá su curso regular según los lineamientos de la empresa Aguas y Aguas, el cual, está registrando correctamente, situación que garantiza para las partes el derecho a la Lectura y su correspondiente facturación de conformidad con el **Artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, por lo cual, se genera al Departamento de Medición, la **OT. 5927730 para anular la solicitud del cambio del equipo de medida**, complementando la aclaración proporcionada al usuario en respuesta a su solicitud.

Una vez revisado el histórico en el Sistema de Información Comercial para los periodos de **octubre, noviembre, diciembre de 2025, enero y febrero de 2026**, se constató que la Empresa facturó inicialmente por promedio ante la lectura de consumos bajos, mientras se realizaba la investigación así:

Periodo	Consumo mama	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado A.C	Observación
FEB	44 m <sup>3</sup>	41 m <sup>3</sup>	3 m <sup>3</sup>	8 m <sup>3</sup>	Consumo promedio después del descontar y repartir del totalizador y las cuentas hijas (Art. 146-Ley 142/94)
ENE	42 m <sup>3</sup>	41 m <sup>3</sup>	1 m <sup>3</sup>	7 m <sup>3</sup>	Consumo promedio después del descontar y repartir del totalizador y las cuentas hijas (Art. 146-Ley 142/94)
DIC	41 m <sup>3</sup>	39 m <sup>3</sup>	2 m <sup>3</sup>	6 m <sup>3</sup>	Consumo promedio después del descontar y repartir del totalizador y las cuentas hijas (Art. 146-Ley 142/94)
NOV	47 m <sup>3</sup>	43 m <sup>3</sup>	4 m <sup>3</sup>	5 m <sup>3</sup>	Consumo promedio después del descontar y repartir del totalizador y las cuentas hijas (Art. 146-Ley 142/94)
OCT	52 m <sup>3</sup>	51 m <sup>3</sup>	1 m <sup>3</sup>	5 m <sup>3</sup>	Consumo promedio después del descontar y repartir del totalizador y las cuentas hijas (Art. 146-Ley 142/94)

En consecuencia, tras realizar el procedimiento de descontar y repartir, la diferencia en los consumos de áreas comunes derivada de una facturación superior a la registrada en el equipo de medida será objeto de reliquidación así.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-\$172.500** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-10	421	1	5	1999	9996	-7996
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	421	4	5	11539	14424	-2885

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	421	2	6	5777	17330	-11553
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	421	1	5	2885	14424	-11539
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-11	421	4	5	6154	7692	-1538
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-12	421	2	6	4003	12010	-8006
AJUSTE A LA DECENA	2026-1	421	0	0	0	-4	4
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-10	421	1	5	1538	7692	-6154
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-10	421	0	0	0	-2	2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	421	0	0	-1	0	-1
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	421	0	0	0	-4	4
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-12	421	2	6	3054	9161	-6107
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-2	421	3	8	4581	12215	-7634
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-2	421	3	8	6005	16013	-10008
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	421	2	6	4407	13220	-8813
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	421	1	5	2220	11100	-8880
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-1	421	1	7	2002	14011	-12010
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	421	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	421	3	8	6610	17626	-11016
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	421	0	0	-2	-1	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	421	4	5	8880	11100	-2220
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-1	421	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	421	1	7	2888	20218	-17330
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	421	1	7	2203	15423	-13220
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-11	421	4	5	7996	9996	-1999
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-1	421	1	7	1527	10688	-9161
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	421	3	8	8665	23107	-14442

Bajo este escenario, tras haberse facturado consumos superiores a los registrados en el equipo de medida, serán reliquidados y se verán reflejados en la facturación del próximo periodo. De esta manera, se garantiza la regularización del registro real frente a lo estimado inicialmente por promedio.

Con base en lo expuesto y bajo el fundamento legal del **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, este Departamento determina que los consumos facturados durante los periodos facturados de **octubre, noviembre, diciembre de 2025, enero y febrero de 2026**, resultaron superiores al registro real del equipo de medida. Por tal motivo, se declara **PROCEDENTE** la solicitud del usuario, efectuando el ajuste que

permite actualizar la lectura en el sistema conforme a la realidad técnica del predio.

**Para finalizar, le sugerimos 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.*

*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.”*

### DECRETO 1077 DE 2015

#### DEFINICIONES

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

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

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

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

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

**35. Multiusuarios.** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.

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

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

S.A.S. E.S.P.

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o.** Declarar **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el Señor **NICOLÁS BOTERO BOTERO** identificado con **C.C. No. 1088239970** por concepto de **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO** de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o.** **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al Señor **NICOLÁS BOTERO BOTERO** enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 36 # 14- 48 A.COMUN 00 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 **NICOLÁS BOTERO BOTERO** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 432096 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

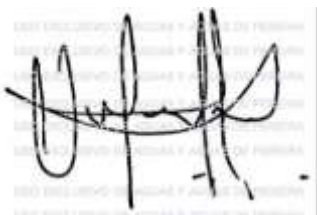
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa [www.aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 17 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. 276936-52 de 17 DE MARZO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>276936-52</b>
Fecha Resolución	17 DE MARZO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	27 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	30 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	RIGOBERTO CHISAVO
Matrícula No	1837558
Dirección para Notificación	CR 4 # 25 - 20EL COFRE

**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. 276936-52**

DE: 17 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276936 de 10 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 10 DE MARZO DE 2026 el señor RIGOBERTO CHISAVO identificado con C.C. No. 5947272, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 276936 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1837558 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CR 4 # 25 - 20 EL COFRE, Barrio EL COFRE en los periodos facturados 2025-12,2026-1.

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)

Ante lo consultado, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que para los periodos reclamados a tratar, se ha facturado de la siguiente manera:

Período	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
ENE26	1223 m <sup>3</sup>	1219 m <sup>3</sup>	4 m <sup>3</sup>	644 m <sup>3</sup>	Cobro por promedio en el periodo más pendiente, <b>4 m<sup>3</sup> + 89 m<sup>3</sup></b> <b>total: 93 m<sup>3</sup></b> (Art. 146-Ley 142/94)
DIC/25	1219 m <sup>3</sup>	1119 m <sup>3</sup>	100 m <sup>3</sup>	179 m <sup>3</sup>	Cobro por promedio en el periodo más pendiente, <b>11 m<sup>3</sup> +168 m<sup>3</sup></b> <b>total: 179 m<sup>3</sup></b> (Art. 146-Ley 142/94) (Art. 146-Ley 142/94) pendientes <b>89 m<sup>3</sup></b>
NOV/25	1119 m <sup>3</sup>	899 m <sup>3</sup>	179 m <sup>3</sup>	11 m <sup>3</sup>	Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación <b>168 m<sup>3</sup></b>

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 16 DE MARZO DE 2026 en la que participó 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° P1415MMRSA50400AA el cual registra una lectura acumulada de **1223 m3**. **Previamente se llama por vía telefónica al reclamante a los números referenciados y no contestan, estando en el cofre se encuentran 2 casas con la misma dirección y una sin nomenclatura, el predio que se busca es la qué no tiene número y el medidor esta dentro de la casa, y esta a su vez esta desocupada, después de repetir el proceso telefónico llega una persona con las llaves de la casa y se detecta que el medidor tiene la llave de paso cerrada, que al abrirla se visualiza que la manguera de conexión esta suelta de la tubería interna de la casa, segun**

**la información en el mes de diciembre arreglo un daño interno por la entrada del predio y desde ahí dejó suelta dicha manguera, se cierra de nuevo la llave de paso.** Situación de la que no hay soportes ni evidencia alguna registrada.

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 a los períodos de **DICIEMBRE de 2025 y ENERO de 2026**, son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar.

- Ahora bien, en el período de **Noviembre de 2025**, la diferencia de lectura fue de **179 m<sup>3</sup>**, de los que solo se cobraron por promedio **11 m<sup>3</sup>** dejando pendiente **168 m<sup>3</sup>**, así las cosas para el período de **Diciembre de 2025** la diferencia de lectura fue de **100 m<sup>3</sup>** de los que solo se cobraron por promedio **11 m<sup>3</sup>** más **168 m<sup>3</sup>** por consumo acumulado para un total de **179 m<sup>3</sup>**, dejando pendiente **89 m<sup>3</sup>**.
- Continuando, para el período de **Enero de 2026** sin diferencia de lectura para este período es de **4 m<sup>3</sup>** más **89 m<sup>3</sup>** por consumo acumulado de Diciembre para un total de **93 m<sup>3</sup>**.

Una vez identificado el incremento en el consumo se procedió por parte del Grupo de Facturación a revisar la observación registrada, por el grupo de facturación, así: **se revisaron todas las instalaciones hidráulicas, el aumento del consumo es porque tienen una fuga, se la han reportado al propietario y no la ha reparado, se notifica nueva/ por debido proceso y por alto consumo del mes 12.**

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

De igual forma, en cumplimiento del debido proceso ante las desviaciones significativas, se envía revisión con geófono al predio, de lo que, el equipo técnico registra así:



**AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA**

**REVISION POR GEOFONO**

**ATENCION AL CLIENTE**

Visita I

**I. INFORMACION GENERAL**

No Solicitud : 5707205  
Fecha De Atencion : 03/01/2026 11:51:22  
Matricula : 1837558  
Direccion : CR 4 # 25 - 20  
Causal de la Visita : FACTURACION DEBIDO PROCESO

**DATOS VISITA.**

Numero Del Medidor : P1415MMRSA50400AA  
Marca Del Medidor : ALTAIR  
Lectura : 66  
Duracion de la Visita (en horas) : 0

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

**OBSERVACION**

Los medidores están recién cambiados no tiene daños ni fugas  
No hay daños ni fugas

**Estado Predio : Solo**

**Firma Funcionario : CONTRATISTA WORLDTEK 24 90015128724**

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **DICIEMBRE de 2025 y ENERO de 2026**, SON CORRECTOS y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

**FUNDAMENTOS LEGALES**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o.** **Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por RIGOBERTO CHISAVO identificado con C.C. No. 5947272 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 RIGOBERTO CHISAVO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 25 - 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: RIGOBERTO CHISAVO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1837558 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

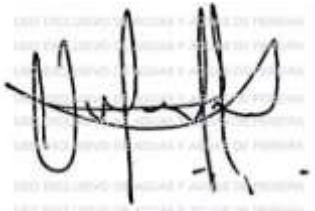
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa [www.aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 17 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. 276963-52 de 17 DE MARZO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>276963-52</b>
Fecha Resolución	17 DE MARZO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	27 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	30 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	CONJUNTO CERRADO MUKAVA DEL VALLE
Matrícula No	19625994
Dirección para Notificación	CL 112 # 16 - 04CERRITOS

**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. 5919022

## Resolución No. 276963-52

DE: 17 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276963 de 11 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 11 DE MARZO DE 2026 los señores CONJUNTO CERRADO MUKAVA DEL VALLE identificado con C.C. No. 901434158, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276963 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19625994 Ciclo: 16 ubicada en: CL 112 # 16 - 04 MUKAVA DEL VALLE - AREA COMUN, Barrio CERRITOS en los periodos facturados 2025-11,2025-12,2026-1

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 13 DE MARZO DE 2026 en la que participó el señor Jhon Jairo Correa como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° 200544375 el cual registra una lectura acumulada de **84446 m3. Este totalizador surge conjunto cerrado mukava del valle, allí hay 113 casas, cada uno tiene su medidor independiente, El área común se compone de: Portería, allí hay 1 sanitario y 1 lavamanos, piscina, allí hay 3 llaves de ducha, gimnasio, allí hay 2 sanitarios, 2 lavamanos, aalón social, allí hay 2 sanitarios y 6 lavamanos, Todo lo anterior mencionado se reviso y no existen fugas.**

**Se revisaron los medidores de los apartamentos 101,103,104,105,106,206,211,401,403,409,410,504,514,806,808,913, dichos medidores son nuevos y registran con normalidad, el apartamento 506 con medidor A19FA277890 lectura 68, se encuentra desocupado hace 1 año, El apartamento 614 con medidor A22FA205913 con lectura 16, se encuentra solo.**

Así las cosas, se efectuó análisis de los consumos de las **112 matrículas hijas** y del totalizador, y al verificar en el registro de lecturas del predio con los medidores ya cambiados, para las Matrículas hijas que presentaban inconsistencia, se hace claro que existió una falla al momento de generar las lecturas de los periodos de Noviembre, Diciembre de 2025, Enero de 2026, se procederá a cobrar lo correspondiente después del descontar y repartir para los Periodos reclamados, de acuerdo al consumo registrado en Febrero de 2026, periodo en que se normalizó el consumo por **152 m3.**

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial

de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula **No. 19625994** por la Empresa, respecto a los periodos de **NOVIEMBRE, DICIEMBRE de 2025, ENERO de 2026, NO SON CORRECTOS**, ya que se presentó un error en el momento de facturar por diferencia de lectura con inconsistencias en el descontar y repartir con las matriculas hijas, por lo cual, serán objeto de reliquidación 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 **-5103320** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	421	0	0	-1	-3	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1	421	126	409	341691	1109138	-767448
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-12	421	126	305	192383	465690	-273307
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	421	126	305	363930	880941	-517011
	2025-1	421	0	0	-2	0	-2
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-1	421	126	409	236792	768633	-531841
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-11	421	126	272	193843	418455	-224612
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1	421	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	421	126	272	279716	603832	-324116
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-12	421	126	305	252203	610492	-358289
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-11	421	126	272	251889	543760	-291871
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	421	0	0	-4	-2	-2
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	421	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	421	126	272	363476	784647	-421171
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	421	126	305	277610	671991	-394382
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1	421	126	409	262792	853031	-590239
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-1	421	126	409	182115	591150	-409036

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

### DECRETO 1077 DE 2015

#### DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

35. **Multiusuarios.** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.

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

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 CONJUNTO CERRADO MUKAVA DEL VALLE identificado con C.C. No. 901434158 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 los señores CONJUNTO CERRADO MUKAVA DEL VALLE enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 112 # 16 - 04 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: CONJUNTO CERRADO MUKAVA DEL VALLE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19625994 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

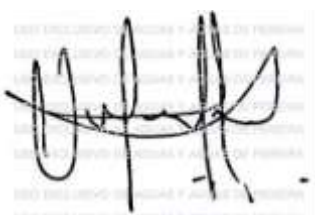
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 17 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. 276965-52 de 17 DE MARZO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>276965-52</b>
Fecha Resolución	17 DE MARZO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	27 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	30 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	MAGDALENA DE JESUS LONDOÑO DE OSORIO
Matrícula No	889105
Dirección para Notificación	MZ 9 CS 22PANORAMA 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. 276965-52**

DE: 17 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276965 de 12 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 12 DE MARZO DE 2026 la señora MAGDALENA DE JESUS LONDOÑO DE OSORIO identificado con C.C. No. 42962265, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 276965 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 889105 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 9 CS 22 , Barrio PANORAMA II 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 16 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora Magdalena de Jesús 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° P1515MMRSA74287AA el cual registra una lectura acumulada de 903 m3. "Se reviso instalaciones y, no existen fugas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **889105**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Febrero	885 m3	867 m3	18 m3	18 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Enero	867 m3	851 m3	16 m3	16 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **ENERO Y FEBRERO DE 2026** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio,

- para el periodo de enero de 2025, el equipo de medida avanzó **(851 m3 a 867**

- m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 16 m3.
- para el periodo de febrero de 2026, el equipo de medida avanzó **(867 m3 a 885 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 18 m3, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

### 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 MAGDALENA DE JESUS LONDOÑO DE OSORIO identificado con C.C. No. 42962265 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) MAGDALENA DE JESUS LONDOÑO DE OSORIO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 9 CS 22 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: MAGDALENA DE JESUS LONDOÑO DE OSORIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 889105 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

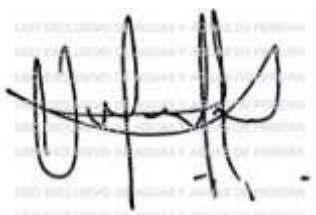
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa [www.aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 17 DE MARZO DE 2026

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: amgonzales  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276986-52 de 17 DE MARZO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>276986-52</b>
Fecha Resolución	17 DE MARZO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	27 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	30 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA OFELIA CANO
Matrícula No	161414
Dirección para Notificación	CR 9 # 17- 77CENTRO

**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. 5924838

## Resolución No. 276986-52

DE: 17 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276986 de 16 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 16 DE MARZO DE 2026 la señora MARIA OFELIA CANO identificado con C.C. No. 21388208, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 276986 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 161414 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 9 # 17- 77 CARTON MUNDIAL, Barrio CENTRO en el periodo facturado de Marzo 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 17 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora Janeth More como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN 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° P2015MMRAL138561AA el cual registra una lectura acumulada de 291 m3. Con observacion: **"Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor no registra consumo con llaves cerradas"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de MARZO 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 11 m3, avanzó de 278 a 289 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 **MARZO 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 MARIA OFELIA CANO identificado con C.C. No. 21388208 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA OFELIA CANO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 17- 77 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 OFELIA CANO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 161414 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

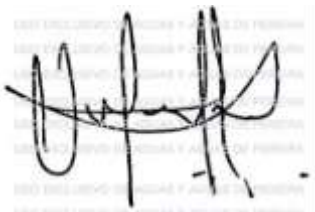
Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa [www.aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 17 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 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. 276993-52 de 17 DE MARZO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>276993-52</b>
Fecha Resolución	17 DE MARZO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	27 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	30 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	MATEO VENEGAS
Matrícula No	1039668
Dirección para Notificación	CL 20 # 9- 51 OF 606PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

**Resolución No. 276993-52**

DE: 17 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276993 de 16 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 16 DE MARZO DE 2026 el señor MATEO VENEGAS identificado con C.C. No. 1088340674, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276993 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1039668 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 20 # 9- 51 OF 606 , Barrio PLAZA DE BOLIVAR en el periodo facturado 2026-3.

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 17 DE MARZO DE 2026 en la que participó el señor Mateo Vanegas como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL124817AA el cual registra una lectura acumulada de 83 m3. “Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, predio permanece solo”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1039668**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Marzo</b>	82 m3	82 m3	0 m3	49	consumo por diferencia más 49 m3 pendiente del periodo de febrero de 2026. (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Febrero</b>	82 m3	32 m3	50 m3	1 m3	Consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 49 m3.

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado **el Medidor No. P1915MMRAL124817AA**, el cual presenta una lectura acumulada 83 m3.

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **MARZO DE 2026**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte

de la lectura.

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de febrero de 2026:

-Para el periodo de febrero de 2026 el medidor registro 50 m<sup>3</sup> y la empresa facturó consumo promedio del predio 1 m<sup>3</sup>, dejando pendiente por facturar 49 m<sup>3</sup>.

-para el periodo de marzo de 2026 el medidor registro 0 m<sup>3</sup> por diferencia de lectura más 49 m<sup>3</sup> de consumo pendiente por facturar de febrero de 2026, para un total de 49 m<sup>3</sup> facturados.

El grupo de previa a la facturación debido al aumento del consumo envió visita de terreno con el fin de investigar la causa del aumento, el cual dejo como observación en el acta de revisión, "No se puede realizar la revisión y no hay nadie en la oficina cerrada".

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. 1039668**, La Empresa, respecto al período **MARZO DE 2026, SON CORRECTOS**, ya que la empresa facturó por consumo promedio o diferencia de lectura más el consumo de agua acumulada, por lo cual no serán objeto de reliquidación, alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

**Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°:** el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la

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

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MATEO VENEGAS identificado con C.C. No. 1088340674 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) MATEO VENEGAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 20 # 9- 51 OF 606 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: MATEO VENEGAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1039668 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

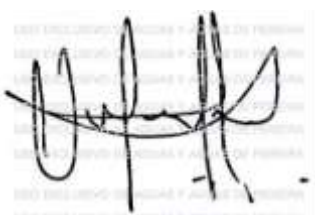
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 17 DE MARZO DE 2026

#### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: amgonzales  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276999-52 de 17 DE MARZO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>276999-52</b>
Fecha Resolución	17 DE MARZO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	27 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	30 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	OMAIRA DIAZ SANCHEZ
Matrícula No	224857
Dirección para Notificación	CR 4 BIS # 26- 69LAGO URIBE

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

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

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

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

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

Generó: FMARIN

## Resolución No. 276999-52

DE: 17 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276999 de 16 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 16 DE MARZO DE 2026 la señora OMAIRA DIAZ SANCHEZ identificado con C.C. No. 42139227, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276999 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 224857 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 4 BIS # 26- 69 , Barrio LAGO URIBE en el periodo facturado 2026-3.

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

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

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
MAR	797 m <sup>3</sup>	779 m <sup>3</sup>	18 m <sup>3</sup>	78 m <sup>3</sup>	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, <b>18 m<sup>3</sup> + 60 m<sup>3</sup></b> <b>total: 78 m<sup>3</sup></b> (Art. 146-Ley 142/94)
FEB	779 m <sup>3</sup>	704 m <sup>3</sup>	75 m <sup>3</sup>	15 m <sup>3</sup>	Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación <b>60 m<sup>3</sup></b> .

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora Omaira diaz como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2015MMRAL136252AA el cual registra una lectura acumulada de **803 m<sup>3</sup>**. **Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor no registra consumo con llaves cerradas, se revisó el predio, pero los datos me los dieron vía telefónica.**

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 **MARZO de 2026** son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en el período de **Febrero de 2026**, la diferencia de lectura fue de **75 m<sup>3</sup>**, de los que solo se cobraron por promedio **15 m<sup>3</sup>** dejando pendiente **60 m<sup>3</sup>**, así las cosas para el periodo de **Marzo de 2026** la diferencia de lectura fue de **18 m<sup>3</sup>** de más **60 m<sup>3</sup>** por consumo acumulado para un

total de **78 m<sup>3</sup>**, se revisaron todas las instalaciones hidráulicas, no existen fugas, 4 Personas, se reparó fuga en llave del sanitario, 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.***

Una vez identificado el incremento en el consumo se procedió por parte del Grupo de Facturación a revisar las instalaciones del predio, se adjunta la revisión previa a la facturación, así:



**AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA**

**(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS**

Predio : 224857  
Radicado visita : 5847827  
Fecha Atención : 07/02/2026 14:07:55  
Nombre Propietario : ALZATE GALVIS MARIA-PATRICIA  
Dirección : CR 4 BIS # 26- 69  
Barrio : LAGO URIBE  
Numero medidor : P2015MMRAL136252AA  
Diametro medidor : 1/2 PULGADA  
Tipo desviación : ALTO TERRENO 2  
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 2 - 2 - 105050  
Clase de uso : RESIDENCIAL  
Promedio lectura : 15  
Lectura actual : 779  
Consumo actual : 75  
Edad : 1

**INFORME DE LA VISITA**

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL  
Lectura del predio : 780  
No. Habitantes : 0

**DIAGNOSTICO DE LA VISITA**

Observaciones : Predio solo no se puede revisar

Telefono : 0

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 29 90015128729

**Cuidar el agua hoy asegura el bienestar de mañana**

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por OMAIRA DIAZ SANCHEZ identificado con C.C. No. 42139227 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 OMAIRA DIAZ SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 BIS # 26- 69 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: OMAIRA DIAZ SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 224857 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

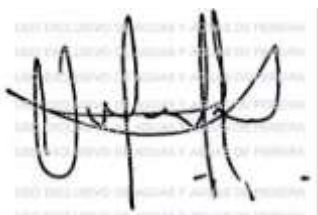
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 17 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. 277002-52 de 17 DE MARZO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>277002-52</b>
Fecha Resolución	17 DE MARZO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	27 DE MARZO DE 2026
Fecha de Desfijación	30 DE MARZO DE 2026
Nombre del Peticionario	CLAUDIA MARIA FRANCO LLANOS
Matrícula No	1246677
Dirección para Notificación	CR 17 B # 16 B- 11 PS 1TRAVESURAS - LA CHURRIA

**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. 277002-52

DE: 17 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277002 de 17 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 17 DE MARZO DE 2026 la señora CLAUDIA MARIA FRANCO LLANOS identificado con C.C. No. 42096286, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277002 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1246677 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 17 B # 16 B- 11 PS 1 K 17 BIS 16 BIS 07, Barrio TRAVESURAS - LA CHURRIA en el periodo facturado de Marzo 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)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1246677**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	835 m3	835 m3	0 m3	121 m3	Cobro por promedio de lectura: <b>11 m3 + 110 m3</b> acumulados = <b>121 m3</b> facturados (Art. 146-Ley 142/94) <b>4 m3</b> pendientes por cobrar
Febrero	835 m3	711 m3	124 m3	10 m3	Consumo por Promedio: <b>10 m3</b> (Art. 146-Ley 142/94) <b>114 m3</b> pendientes por cobrar

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación, en donde manifiestan que **“Se cobran 110 m3 pendientes del mes 2 más consumo promedio del mes 3 no se pudo tomar lectura hay escombros sobre medidor, se revisaron todas las instalaciones hidráulicas, no existen fugas.**” Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.



**AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA**

**(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS**

Predio : 1246677  
Radicado visita : 5901513  
Fecha Atención : 07/03/2026 11:32:58  
Nombre Propietario : CLAUDIA MARIA FRANCO  
Dirección : CR 17 B # 16 B - 11 PS 1  
Barrio : TRAVESURAS - LA CHURRIA  
Numero medidor : P0915MMCCA103863AA  
Diametro medidor : 1/2 PULGADA  
Tipo desviación : CEROS  
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 1 - 5 - 338450  
Clase de uso : RESIDENCIAL  
Promedio lectura : 10  
Lectura actual : 835  
Consumo actual : 0  
Edad : 1

**INFORME DE LA VISITA**

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL  
Lectura del predio : 0  
No. Habitantes : 0

**DIAGNOSTICO DE LA VISITA**

Observaciones : Escombros sobre medidor se toca no hay respuesta

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 31 90015128731

**Cuidar el agua hoy asegura el bienestar de mañana**



Se envió revisión con geófono el día 5 de Marzo de 2026, cumpliendo con el debido proceso para la verificación de la desviación del consumo.

I. INFORMACIÓN GENERAL

No Solicitud : 5885834  
Fecha De Atención : 05/03/2026 10:17:23  
Matrícula : 1246677  
Dirección : CR. 17 B # 16 B- 11 PS 1  
Causa de la visita : FACTURACIÓN DEBIDO PROCESO

DATOS VISITA.

Número Del Medidor : P0915MMCCA03863AA  
Duración de la Visita (en horas) : 0

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

**OBSERVACION**

Se llega el predio Se observa que están en remodelación tienen el medidor tapado no hay como leerlo si habla con la señora Gloria indica que están en remodelación y que no hay daño ni fugas se dejan fotos.

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. **1246677** Por la Empresa, respecto al período de **MARZO 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**.

Cabe anotar, que el usuario es responsable de propiciar las condiciones necesarias para el acceso del equipo técnico al equipo de medida, garantizando con ello un adecuado y correcto registro de las lecturas del consumo del predio.

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 CLAUDIA MARIA FRANCO LLANOS identificado con C.C. No. 42096286 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) CLAUDIA MARIA FRANCO LLANOS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 17 B # 16 B- 11 PS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CLAUDIA MARIA FRANCO LLANOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1246677 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de

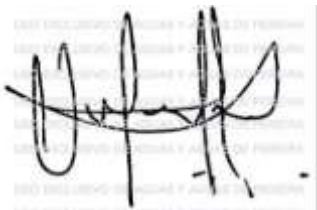
conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa [www.aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 17 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**