

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. 12892-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12892-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSE ALDEMAR GOMEZ ZULUAGA
Matrícula No	42069
Dirección para Notificación	CR 8 # 7- 53 PS 2VILLAVICENCIO

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 N°. 12892-52.
DEL 18 DE MARZO DE 2026**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 42069, UBICADO EN LA CR 8 # 7- 53 PS 2 , BARRIO VILLAVICENCIO , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

El Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP, en uso de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas por la ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015 y la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002, emite la presente resolución:

CONSIDERACIONES PREVIAS

Es obligación de las Empresas garantizar la medición de los consumos, esto en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 9, 144, 145 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición y el mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua.

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **CR 8 # 7- 53 PS 2 , Barrio VILLAVICENCIO** identificado para la Empresa con la matrícula **42069** tiene instalado el equipo de medida **1115MMCCA15355AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **del veintisiete (27) de diciembre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 07 De Abril Del 2025, atendida por el **que recibió la visita**, diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la que dejó la

observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 42069 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. **"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes."** *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:*

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

PRUEBAS

1. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **del veintisiete (27) de diciembre de 2024.**
2. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
3. Orden de trabajo N° 4840216 tramitada el día 07 De Abril Del 2025, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 27/12/2024 4:50:22 p. m.

Señor: GOMEZ ZULUAGA JOSE-ALDEMAR
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: CR 8 # 7- 53 PS 2 VILLAVICENCIO
Dirección de ayuda:
Matrícula: 42069 Nro. Solicitud: 4840216 Diámetro: 1/2" Medidor: 1115MMCCA15355AA
Clase: C Lectura: 709

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de un periodo mínimo de facturación, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

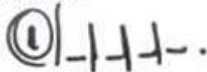
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un periodo de facturación, no ha tomado la decisión (1), la empresa procederá a ejecutar la opción 2 para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables, una vez vencido el periodo mínimo de facturación otorgado.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

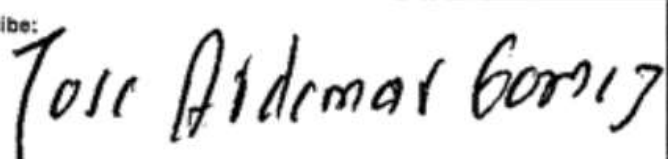
 

NIT: 860.512.330-3 10276515735954197

Entrega ene. 2025 239 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ 11 ☒ 12 ☐ 13 ☐ 14 ☐ 15 ☐ 16 ☐ 17 ☐ 18 ☐ 19

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLAS NIT: 816002020 4640216
 ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660001
 DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORRE CAMBIO DE TECNOLOGIA

PARA: GOMEZ ZULUAGA JOSE ALDEMAR . ID: 42069
 DIR: CR 8 7 63 PS 2 VILLA VICENCIO Zona: 25 Sector 887
 Teléfono: 0 C. Postal: 660001
 Proceso: Corte/Ciclo:
 Ciudad: PEREIRA RLDA

Recibe: 
 Ident: ☐ Entregado
☐ Desconocido
☐ Dir. Errada
☐ No Reside
☐ No Reclamado
☐ Rehusado
☐ Otros

Valor (\$): 765.00 Peso (Gr): 250.00 Fecha: 7/01/2025 Hora: 8:18:57 a.m. Guía: 10276515735
 DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: *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.*

Artículo 144 de la Ley 142 de 1994. De los medidores individuales. *Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

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

RAS 0330 de 2017 y Resolución 0799 de 2021: Donde se fijan las especificaciones técnicas mínimas para los instrumentos de medida

Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3. **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** **"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El**

incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

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

Artículos 67 a 69 y 87 de la Ley 1437 de 2011: Donde se regulan el debido proceso administrativo y la firmeza de los actos administrativos.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializará la suspensión del servicio.

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 42069 ubicado en CR 8 # 7- 53 PS 2 , Barrio VILLAVICENCIO, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aun no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 4°. 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

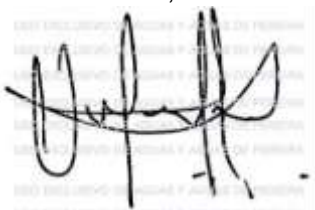
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 18 DE MARZO DE 2026

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jfagudelo
Revisó: Irozo

**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. 12893-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12893-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	CARLOS ALBERTO QUINTERO
Matrícula No	213769
Dirección para Notificación	AV DEL.RIO # 23- 38SAN JUAN

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 N°. 12893-52.
DEL 18 DE MARZO DE 2026**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 213769, UBICADO EN LA AV DEL.RIO # 23- 38 , BARRIO SAN JUAN , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

El Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP, en uso de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas por la ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015 y la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002, emite la presente resolución:

CONSIDERACIONES PREVIAS

Es obligación de las Empresas garantizar la medición de los consumos, esto en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 9, 144, 145 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición y el mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua.

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **AV DEL.RIO # 23- 38 , Barrio SAN JUAN** identificado para la Empresa con la matrícula **213769** tiene instalado el equipo de medida **M1315MMCEL038540AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **del veintisiete (27) de diciembre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 17 De Enero Del 2025, atendida por el **que recibió la visita**, diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la que dejó la

observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 213769 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. **"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes."** *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:*

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

PRUEBAS

4. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **del veintisiete (27) de diciembre de 2024.**
5. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
6. Orden de trabajo N° 4841205 tramitada el día 17 De Enero Del 2025, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 27/12/2024 5:20:29 p. m.

Señor: LUIS ALFONSO QUINTERO ARIAS
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: AV DEL RIO # 23- 38 SAN JUAN
Dirección de ayuda:
Matrícula: 213769 Nro. Solicitud: 4841205 Diámetro: 1/2" Medidor: M1315MMCEL038540AA
Clase: C Lectura: 835

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de un periodo mínimo de facturación, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

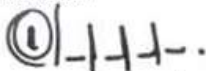
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un periodo de facturación, no ha tomado la decisión (1), la empresa procederá a ejecutar la opción 2 para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables, una vez vencido el periodo mínimo de facturación otorgado.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

 **servientrega**

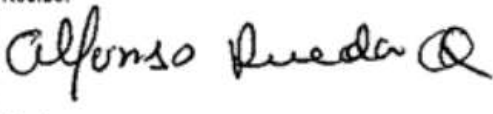
NIT: 860.512.330-3 10276516670954197

Entrega ene. 2025 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ 11 ☒ 12 ☐ 13 ☐ 14 ☐ 15 ☐ 16 ☐ 17 ☐ 18 ☐ 19

1174

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCALÍ NIT: 816002020 4841205
 ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660001
 DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR CAMBIO DE TECNOLOGIA

PARA: LUIS ALFONSO QUINTERO ARIAS.
 DIR: A V DEL RIO 23 38 SAN JUAN ID: 213789
 Teléfono: 0 C. Postal: 660001 Zona: 25 Sector 887
 Proceso: Corte/Ciclo:
 Ciudad: PEREIRA RLDA

Recibe: 
 Ident: ☒ Entregado
☐ Desconocido
☐ Dir. Errada
☐ No Reside
☐ No Reclamado
☐ Rehusado
☐ Otros

Valor (\$): 765.00 Peso (Gr): 250.00 Fecha: 7/01/2025 Hora 6:18:57a.m. Guía: 10276516670
 DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: *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.*

Artículo 144 de la Ley 142 de 1994. *De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

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

RAS 0330 de 2017 y Resolución 0799 de 2021: Donde se fijan las especificaciones técnicas mínimas para los instrumentos de medida

Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3. **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** **"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:**

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

Artículos 67 a 69 y 87 de la Ley 1437 de 2011: Donde se regulan el debido proceso administrativo y la firmeza de los actos administrativos.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializará la suspensión del servicio.

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 213769 ubicado en AV DEL.RIO # 23- 38 , Barrio SAN JUAN, hasta tanto el usuario autorice la reposición del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aun no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 4°. 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

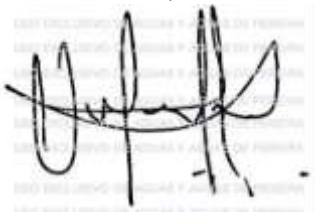
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 18 DE MARZO DE 2026

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jfagudelo
Revisó: Irozo

**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. 12891-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12891-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	LETICIA OROZCO ARCILA
Matrícula No	14613
Dirección para Notificación	LT 30 PS 2LA PLAYA LIBARE

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 N°. 12891-52.
DEL 18 DE MARZO DE 2026**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 14613, UBICADO EN LA LT 30 PS 2 , BARRIO LA PLAYA LIBARE , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

El Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP, en uso de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas por la ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015 y la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002, emite la presente resolución:

CONSIDERACIONES PREVIAS

Es obligación de las Empresas garantizar la medición de los consumos, esto en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 9, 144, 145 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición y el mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua.

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **LT 30 PS 2 , Barrio LA PLAYA LIBARE** identificado para la Empresa con la matrícula **14613** tiene instalado el equipo de medida **0915MMCAF89240AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **del veintisiete (27) de diciembre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 08 De Julio Del 2025, atendida por el **que recibió la visita**, diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la que dejó la

observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 14613 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. **"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes."** *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:*

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

PRUEBAS

7. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **del veintisiete (27) de diciembre de 2024.**
8. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
9. Orden de trabajo N° 4840179 tramitado el día 08 De Julio Del 2025, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 27/12/2024 4:50:22 p. m.

Señor: OROZCO ARCILA LETICIA

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado

Dirección: LT 30 PS 2 LA PLAYA LIBARE

Dirección de ayuda:

Matrícula: 14613 Nro. Solicitud: 4840179 Diámetro: 1/2" Medidor: 0915MMCAF89240AA

Clase: C Lectura: 1943

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de un periodo mínimo de facturación, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

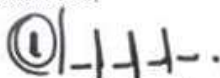
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un periodo de facturación, no ha tomado la decisión (1), la empresa procederá a ejecutar la opción 2 para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables, una vez vencido el periodo mínimo de facturación otorgado.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

servintrega

NIT: 860.512.330-3 10276515698954197

Entrega ene. 2025

202

5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO NIT: 816002020 4840179
 ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660001
 DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR CAMBIO DE TECNOLOGIA

PARA: OROZCO ARCILA LETICIA
 DIR: LT 30 PS 2 LA PLAYA LIBARE ID: 14613
 Teléfono: 0 C. Postal: 660001 Zona: 25 Sector 887
 Proceso: Corte/Ciclo:
 Ciudad: PEREIRA RLDA

PRUEBA DE ENTREGA

Recibe: *Leticia Orozco*

Ident:

Valor (\$): 765.00 Peso (Qr): 250.00 Fecha: 7/01/2025 Hora: 8:18:57 a.m. Gula: 10276515698
 DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA

☒ Entregado
☐ Desconocido
☐ Dir. Errada
☐ No Reside
☐ No Reclamado
☐ Rehusado
☐ Otros

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: *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.*

Artículo 144 de la Ley 142 de 1994. *De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

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

RAS 0330 de 2017 y Resolución 0799 de 2021: Donde se fijan las especificaciones técnicas mínimas para los instrumentos de medida

Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3. **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** **"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:**

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

Artículos 67 a 69 y 87 de la Ley 1437 de 2011: Donde se regulan el debido proceso administrativo y la firmeza de los actos administrativos.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializará la suspensión del servicio.

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 14613 ubicado en LT 30 PS 2 , Barrio LA PLAYA LIBARE, hasta tanto el usuario autorice la reposición del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aun no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 4°. 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

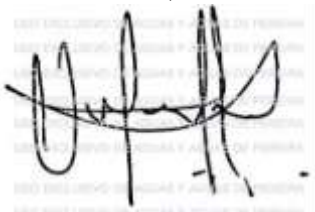
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 18 DE MARZO DE 2026

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jfagudelo
Revisó: Irozo

**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. 12890-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12890-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	HENRY PONZON
Matrícula No	8367
Dirección para Notificación	CL 5 # 16- 52SAN JUDAS

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

**RESOLUCIÓN N°. 12890-52.
DEL 18 DE MARZO DE 2026**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 8367, UBICADO EN LA CL 5 # 16- 52 , BARRIO SAN JUDAS , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

El Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP, en uso de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas por la ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015 y la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002, emite la presente resolución:

CONSIDERACIONES PREVIAS

Es obligación de las Empresas garantizar la medición de los consumos, esto en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 9, 144, 145 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición y el mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua.

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **CL 5 # 16- 52 , Barrio SAN JUDAS** identificado para la Empresa con la matrícula **8367** tiene instalado el equipo de medida **P1315MMCEL34025AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **del veintisiete (27) de diciembre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 04 De Julio Del 2025, atendida por el **que recibió la visita**, diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la que dejó la

observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 8367 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. **"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes."** *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:*

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

PRUEBAS

10. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **del veintisiete (27) de diciembre de 2024.**
11. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
12. Orden de trabajo N° 4840054 tramitada el día 04 De Julio Del 2025, con la observación de no autorización.

DOSQUEBRADAS, 27/12/2024 4:50:22 p. m.

Señor:

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado

Dirección: CL 5 # 16- 52 SAN JUDAS

Dirección de ayuda:

Matrícula: 8367 Nro. Solicitud: 4840054 Diámetro: 1/2" Medidor: P1315MMCEL34025AA

Clase: C Lectura: 1164

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de un periodo mínimo de facturación, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

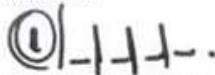
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un periodo de facturación, no ha tomado la decisión (1), la empresa procederá a ejecutar la opción 2 para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables, una vez vencido el periodo mínimo de facturación otorgado.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

NIT: 860.512.330-3 10276515573954197

Entrega
ene. 2025

77 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLAS NIT: 816002020 4840054
ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660001
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORRE CAMBIO DE TECNOLOGIA

PARA: PROPIETARIO ARRENDATARIO POSEE
DIR: CL 5 16 52 SAN JUDAS ID: 8367
Teléfono: 0 C. Postal: 660001 Zona: 25 Sector 887
Proceso: Corte/Ciclo:
Ciudad: PEREIRA RLDA

Recibe: *Henry Ponzon*
Ident:

Entregado ☒
Desconocido ☐
Dir. Errada ☐
No Reside ☐
No Reclamado ☐
Rehusado ☐
Otros ☐

Valor (\$): 705,00 Peso (Gr): 250,00 Fecha: 7/01/2025 Hora: 8:10:57 a.m. Gula: 10276515573
DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: *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.*

Artículo 144 de la Ley 142 de 1994. De los medidores individuales. *Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

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

RAS 0330 de 2017 y Resolución 0799 de 2021: Donde se fijan las especificaciones técnicas mínimas para los instrumentos de medida

Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3. **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** ***"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del***

servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

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

Artículos 67 a 69 y 87 de la Ley 1437 de 2011: Donde se regulan el debido proceso administrativo y la firmeza de los actos administrativos.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializará la suspensión del servicio.

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 8367 ubicado en CL 5 # 16- 52 , Barrio SAN JUDAS, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aun no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 4°. 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

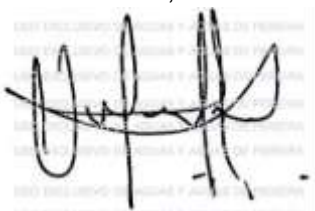
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 18 DE MARZO DE 2026

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jfagudelo
Revisó: Irozo

**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. 12906-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12906-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	LUZ MIRIAM ESCOBAR HERRERA
Matrícula No	497925
Dirección para Notificación	CR 34 BIS # 71- 149SAUCES I

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

**RESOLUCIÓN N°. 12906-52.
DEL 18 DE MARZO DE 2026**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 497925, UBICADO EN LA CR 34 BIS # 71- 149 , BARRIO SAUCES I , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

El Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP, en uso de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas por la ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015 y la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002, emite la presente resolución:

CONSIDERACIONES PREVIAS

Es obligación de las Empresas garantizar la medición de los consumos, esto en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 9, 144, 145 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición y el mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua.

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **CR 34 BIS # 71- 149 , Barrio SAUCES I** identificado para la Empresa con la matrícula **497925** tiene instalado el equipo de medida **0915MMCAF88703AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **del veintisiete (27) de diciembre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 19 De Febrero Del 2025, atendida por el **que recibió la visita**, diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la que dejó la

observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 497925 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. **"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes."** *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:*

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

PRUEBAS

13. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **del veintisiete (27) de diciembre de 2024**
14. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
15. Orden de trabajo N° 4841517 tramitada el día 19 De Febrero Del 2025, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 27/12/2024 5:20:29 p. m.

Señor: ESCOBAR HERRERA LUZ-MYRIAM

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado

Dirección: CR 34 BIS # 71- 149 SAUCES I

Dirección de ayuda:

Matrícula: 497925 Nro. Solicitud: 4841517 Diámetro: 1/2" Medidor: 0915MMCAF88703AA

Clase: C Lectura: 1682

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de un periodo mínimo de facturación, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las rosas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

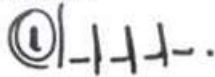
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un periodo de facturación, no ha tomado la decisión (1), la empresa procederá a ejecutar la opción 2 para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables, una vez vencido el periodo mínimo de facturación otorgado.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

			
NIT: 860.512.330-3		10276516982954197	
Entrega ene. 2025		☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ 11 ☐ 12 ☐ 13 ☐ 14 ☐ 15 ☐ 16 ☐ 17 ☐ 18 ☒ 19	
1486			
DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAL NIT: 816002020 4841517 ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660001 DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR CAMBIO DE TECNOLOGIA			
PARA: ESCOBAR HERRERA LUZ MYRIAM. DIR: CR 34 BIS 71 149 SAUCES I ID: 497925 Teléfono: 0 C. Postal: 660001 Zona: 25 Sector 887 Proceso: Corte/Ciclo: Ciudad: PEREIRA RLDA			
Recibe: 		☒ Entregado ☐ Desconocido ☐ Dir. Errada ☐ No Reside ☐ No Reclamado ☐ Rehusado ☐ Otros	
Ident:			
Valor (\$): 765,00 Peso (Gr): 250,00 Fecha: 7/01/2025 Hora 8:18:57a.m. Guía: 10276516982 DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA			

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: *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.*

Artículo 144 de la Ley 142 de 1994. *De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

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

RAS 0330 de 2017 y Resolución 0799 de 2021: Donde se fijan las especificaciones técnicas mínimas para los instrumentos de medida

Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3. **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** **"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del"**

servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

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

Artículos 67 a 69 y 87 de la Ley 1437 de 2011: Donde se regulan el debido proceso administrativo y la firmeza de los actos administrativos.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializará la suspensión del servicio.

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 497925 ubicado en CR 34 BIS # 71- 149 , Barrio SAUCES I, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aun no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 4°. 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

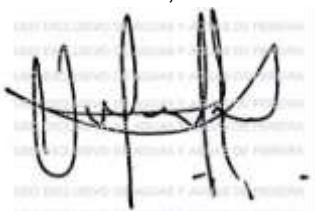
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 18 DE MARZO DE 2026

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jfagudelo
Revisó: Irozo

**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. 12913-52 de 20 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12913-52
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	AIDA LUZ HERNANDEZ
Matrícula No	431106
Dirección para Notificación	MZ 2 A CS 19BELMONTE

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. 12913-52
DEL 20 DE MARZO DE 2026**

POR LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN DE UN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, CON LA COLATERAL SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO DE LA MATRÍCULA No. 431106.

El JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.*, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la CP de 1991), legales (Artículo 154 de la ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002 y,

CONSIDERANDO

- 1) Que la Empresa está en el deber legal de garantizar la medición correcta a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener de contera su derecho a la medición.
- 2) Que es un deber y derecho de la Empresa establecer los consumos por medio de un instrumento de medida establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes. Que para cumplir con ese propósito la Empresa definió en el Contrato de Condiciones Uniformes la posibilidad del cambio del medidor con parámetros aceptables para tal fin, el cual al tenor literal establece: CLAÚSULA DÉCIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: *El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones: e) Adquirir, permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa. Igualmente, autorizar la reparación o reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación, después de la comunicación por parte de la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.* (...) (Subraya y cursiva fuera de texto).
- 3) Que el deber y derecho anteriormente mencionado, deben estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.
- 4) Que existen usuarios como el que corresponde al predio identificado con la matrícula No. 431106, al que a pesar de habersele notificado en debida forma el cambio **de medidor por encontrarse en MAL ESTADO**, es decir, que el medidor no está registrando variación en la lectura; manifiestan su negativa ante el procedimiento.
- 5) Que el suscriptor del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, con matrícula No. 431106, ubicado en la MZ 2 A CS 19 Barrio BELMONTE, actualmente cuenta con el servicio de acueducto y alcantarillado prestado por la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.*, con medidor No. 1115MMCCA19277AA
- 6). Que la Ley 142 de 1994, Artículo 146, permite el cambio de los medidores cuando exista mejores equipos de medida disponibles. Así mismo, que el usuario no autorizó el cambio del equipo de medida clase "B" en el predio con matrícula No. 431106, a pesar de haberse realizado socialización para su cambio, con lo cual ha incumplido una de sus obligaciones contractuales, por lo que se hace necesario definir por parte de la Empresa de manera expresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación o no de los servicios públicos respectivos.
- 7). Que de conformidad con los considerandos anteriores, se pasarán a exponer de manera detallada los HECHOS FÁCTICOS, relevantes para la decisión que habrá de proferirse:

HECHOS:

1. La matrícula No. 431106, correspondiente al predio ubicado en la MZ 2 A CS 19 , Barrio BELMONTE, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.*
2. En visita realizada al inmueble mencionado, el , se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que se **encuentra en MAL ESTADO** y por lo tanto no permite calcular el consumo real de acueducto en el predio; realizando la socialización para dicho cambio al **usuario que recibió la visita**, desconociendo la condición contractual.
3. Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, y la Ley 373 de 1997, la empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se expidió **la solicitud No. 4839424** para cambio de medidor **el veintisiete (27) de diciembre de 2024**, por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la empresa; la misma que no

pudo ser ejecutada por negación del usuario.

4. También es evidente para la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.**, que el usuario de la matrícula 431106 con su conducta omisiva al no permitir el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición, ha desconocido las normas legales, el Contrato de Condiciones Uniformes en su Cláusula Décima literal E y demás disposiciones especiales sobre la materia, actitud con la cual se menoscaban los intereses legítimos del prestador del servicio, como es la de cobrar los consumos precisos dados por un buen equipo de medida.

5. De acuerdo con lo anterior el prestador tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio para la matrícula 431106, pues el usuario ha impedido el cambio del equipo de medida, incumpliendo sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar irregularidad que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la **CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**. Numeral 3°.

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

(...)

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

(...)

PRUEBAS

Para tomar la decisión en comento, se tiene como evidencia o material probatorio, la orden de trabajo No. 4839424 diligenciada por el **CONTRATISTA WORLDTEK**, con la observación de **"Usuario no autoriza el cambio de medidor"**, del veintisiete (27) de diciembre de 2024, en la que se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que se encuentra **en MAL ESTADO**, realizando la socialización para dicho cambio al **usuario que recibió la visita**.

Al momento de la socialización de la necesidad del cambio de medidor con el usuario, en el inmueble ubicado en MZ 2 A CS 19, la persona que atendió visita manifestó de forma expresa la **NO AUTORIZACIÓN** del cambio de medidor; como prueba de lo actuado, el técnico (quien realizó la visita) firma la orden de trabajo dando testimonio bajo la gravedad de juramento de la posición del usuario y adicional, se anexa foto del predio y del medidor con fecha y hora. Lo anterior, de conformidad con la ley 1437 de 2011 artículo 211 y ley 1564 de 2012 artículo 250 y 275.

envia
pasión por lo que hacemos

SOLVARE S.A.S. NIT 900 188 3064
Principal: Calle 88 # 196-13 Bogotá
Atención al cliente: 01 311 1430
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

Unión Transporte 2026 de enero 142068
Licencia 691368 del 4/5/2026
Unión y Compañía por Union
Clt. 4022 Transporte de Mercancías
Clt. 5026 Mensajería Expresa

D.E 05

CREDITO 054013515973

DUFE
Servicio Automático de Recibo #327 - JHRF - Somos Grandes Contribuyentes Recibos: 0001 2002020

Agente: Retomador de Fila

REMITENTE		DESTINO		RECEPCIONISTA	
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S		PEREIRA		PEREIRA	
DIRECCION: CARRERA 10 # 17-56 PISO 6 EDF TORRE CENTRAL		URIGACHI		CARRERA 10 # 17-56 PISO 6 EDF TORRE CENTRAL	
TEL: 3192554421		PESO (gramos)		PESO VOL	
PARA: HERNANDEZ GALINDO AIDALUZ		1000		1	
MANZANA 2 A CASA 19BELMONTE		PESO A COBRAR (C)		1	
TEL: 99999990		VALOR DECLARADO		10000	
CALLE 7 117 NIT		DEL SERVIDOR		0	
COD. POSTAL 96001489		FLETE VARIABLE		0	
RECIBE LOS SABADOS: SI		OTROS		0	
Número CC Remitente		TOTAL FLETE		0	
DOCUMENTO		CARTAPORTE NO		MAL ESTADO	

Observaciones en la entrega:

Fecha estimada de entrega: 31/12/2024

Casa 19/2 se dejó debajo de puerta



EIRA, 27/12/2024 3:20:09 p. m

: HERNANDEZ GALINDO AIDA-LUZ
tario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

dad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarill

ón: MZ 2 A CS 19 BELMONTE

n de ayuda:

a: 431106 Nro. Solicitud: 4839424 Diámetro: 1/2" Medidor: 11

Lectura: 784

PEREIRA, 27/12/2024 3:20:09 p. m.

Señor: HERNANDEZ GALINDO AIDA-LUZ
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: MZ 2 A CS 19 BELMONTE
Dirección de ayuda:
Matrícula: 431106 Nro. Solicitud: 4839424 Diámetro: 1/2" Medidor: 1115MMCCA19277AA
Clase: C Lectura: 784

Causal: FRENADO O MAL ESTADO

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de un periodo mínimo de facturación, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

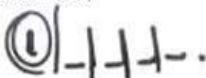
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un periodo de facturación, no ha tomado la decisión (1), la empresa procederá a ejecutar la opción 2 para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables, una vez vencido el periodo mínimo de facturación otorgado.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión encuentra su motivación en los derechos consagrados en los Artículos 20 y 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

1. Ley 142 de 1994, Artículo 141, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: *El incumplimiento del contrato por un periodo 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 periodo de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio."

2. La misma norma en su Artículo 146, inciso 1° y 4° CAPÍTULO V., define la determinación del consumo facturable de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”

(...)

“La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato,” (...)

3. Así mismo que el Contrato de Condiciones Uniformes, establece en su CAPÍTULO V. DE LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO, DEL INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE LAS FACTURAS CAUSAS Y EFECTOS, DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR LAS PARTES.

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

(...)

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

(...)

Que agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del suscriptor o usuario, cumpliéndose los presupuestos legales y fácticos que dan origen a la suspensión por impedir el cambio de medidor por encontrarse FRENADO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.**, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Suspender el contrato de prestación del servicio de acueducto con la colateral suspensión del servicio público de acueducto al predio que se surte del servicio de la matrícula No. 431106, ubicado en la MZ 2 A CS 19 , Barrio BELMONTE hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor.

Artículo 2°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida.

Artículo 3°. 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

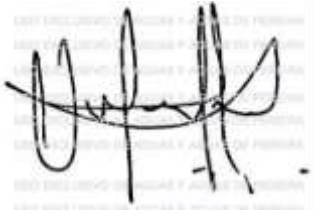
Artículo 4°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 5°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación.

NOTÍFQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 DE MARZO DE 2026

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is written over a background of faint, repeating text that is mostly illegible but seems to contain the company name 'AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jud25154
Revisó: Irozo

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. 12907-52 de 20 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12907-52
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	ELDA OLIVIA PARRA SUAREZ
Matrícula No	476929
Dirección para Notificación	CR 25 # 67- 29CUBA

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 N°. 12907-52.
DEL 20 DE MARZO DE 2026**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 476929, UBICADO EN LA CR 25 # 67- 29 , BARRIO CUBA , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

El Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP, en uso de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas por la ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015 y la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002, emite la presente resolución:

CONSIDERACIONES PREVIAS

Es obligación de las Empresas garantizar la medición de los consumos, esto en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 9, 144, 145 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición y el mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua.

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **CR 25 # 67- 29 , Barrio CUBA** identificado para la Empresa con la matrícula **476929** tiene instalado el equipo de medida **0615MMCCT059973AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **del veintisiete (27) de diciembre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 20 De Febrero Del 2025, atendida por el **que recibió la visita**, diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la que dejó la

observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 476929 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. **"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes."** *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:*

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

PRUEBAS

16. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **del veintisiete (27) de diciembre de 2024.**
17. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
18. Orden de trabajo N° 4841480 tramitada el día 20 De Febrero Del 2025, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 27/12/2024 5:20:29 p. m.

Señor: PARRA SUAREZ ELDA-OLIVA

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado

Dirección: CR 25 # 67- 29 CUBA

Dirección de ayuda:

Matrícula: 476929 Nro. Solicitud: 4841480 Diámetro: 1/2" Medidor: 0615MMCCCT059973AA

Clase: C Lectura: 1199

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de un periodo mínimo de facturación, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

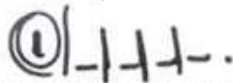
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un período de facturación, no ha tomado la decisión (1), la empresa procederá a ejecutar la opción 2 para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables, una vez vencido el período mínimo de facturación otorgado.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

			
NIT: 860.512.330-3		10276516945954197	
Entrega ene. 2025		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐	
1449		5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19	
DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO NIT: 816002020 4841480 ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660001 DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORRE CAMBIO DE TECNOLOGIA			
PARA: PARRA SUAREZ ELDA OLIVA DIR: CR 25 67 29 CUBA ID: 476929 Teléfono: 0 C. Postal: 660001 Zona: 25 Sector 887 Proceso: Corte/Ciclo: Ciudad: PEREIRA RLDA			
PRUEBA DE ENTREGA: Recibe: <i>Oliva para</i> Ident:		☒ Entregado ☐ Desconocido ☐ Dir. Errada ☐ No Reside ☐ No Reclamado ☐ Rehusado ☐ Otros	
Valor (\$): 785,00 Peso (Gr): 250,00 Fecha: 7/01/2025 Hora: 8:16:57 a.m. Guía: 10276516945 DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA			

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: *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.*

Artículo 144 de la Ley 142 de 1994. *De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

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

RAS 0330 de 2017 y Resolución 0799 de 2021: Donde se fijan las especificaciones técnicas mínimas para los instrumentos de medida

Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3. **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** **"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El**

incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

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

Artículos 67 a 69 y 87 de la Ley 1437 de 2011: Donde se regulan el debido proceso administrativo y la firmeza de los actos administrativos.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializará la suspensión del servicio.

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 476929 ubicado en CR 25 # 67- 29 , Barrio CUBA, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aun no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 4°. 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

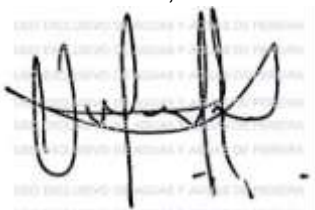
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 DE MARZO DE 2026

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jfagudelo
Revisó: Irozo

**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. 12920-52 de 20 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12920-52
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	HECTOR HUGO LEON
Matrícula No	19607831
Dirección para Notificación	CALLE 82 # 34 - 65 TORRE 5 APTO 402SAN JOAQUIN

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. 12920-52
DEL 20 DE MARZO DE 2026**

POR LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN DE UN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, CON LA COLATERAL SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO DE LA MATRÍCULA No. 19607831.

El JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la CP de 1991), legales (Artículo 154 de la ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002 y,

CONSIDERANDO

- 4) Que la Empresa está en el deber legal de garantizar la medición correcta a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener de contera su derecho a la medición.
- 5) Que es un deber y derecho de la Empresa establecer los consumos por medio de un instrumento de medida establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes. Que para cumplir con ese propósito la Empresa definió en el Contrato de Condiciones Uniformes la posibilidad del cambio del medidor con parámetros aceptables para tal fin, el cual al tenor literal establece: CLAÚSULA DÉCIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones: e) Adquirir, permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa. Igualmente, autorizar la reparación o reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación, después de la comunicación por parte de la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. (...) (Subraya y cursiva fuera de texto).
- 6) Que el deber y derecho anteriormente mencionado, deben estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.
- 4) Que existen usuarios como el que corresponde al predio identificado con la matrícula No. 19607831, al que a pesar de habersele notificado en debida forma el cambio de **medidor por encontrarse FRENADO**, es decir, que el medidor no está registrando variación en la lectura; manifiestan su negativa ante el procedimiento.
- 5) Que el suscriptor del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, con matrícula No. 19607831, ubicado en la CALLE 82 # 34 - 65 TORRE 5 APTO 402 Barrio SAN JOAQUIN, actualmente cuenta con el servicio de acueducto y alcantarillado prestado por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, con medidor No. 14T116752
- 6). Que la Ley 142 de 1994, Artículo 146, permite el cambio de los medidores cuando exista mejores equipos de medida disponibles. Así mismo, que el usuario no autorizó el cambio del equipo de medida clase "B" en el predio con matrícula No. 19607831, a pesar de haberse realizado socialización para su cambio, con lo cual ha incumplido una de sus obligaciones contractuales, por lo que se hace necesario definir por parte de la Empresa de manera expresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación o no de los servicios públicos respectivos.
- 7). Que de conformidad con los considerandos anteriores, se pasarán a exponer de manera detallada los HECHOS FÁCTICOS, relevantes para la decisión que habrá de proferirse:

HECHOS:

6. La matrícula No. 19607831, correspondiente al predio ubicado en la CALLE 82 # 34 - 65 TORRE 5 APTO 402 BATARA PARQUE CENTRAL, Barrio SAN JOAQUIN, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.
7. En visita realizada al inmueble mencionado, el , se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que se **encuentra FRENADO** y por lo tanto no permite calcular el consumo real de acueducto en el predio; realizando la socialización para dicho cambio al **usuario que recibió la visita**, desconociendo la condición contractual.
8. Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, y la Ley 373 de 1997, la empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se expidió **la solicitud No. 4839276** para cambio de medidor **el veintisiete (27) de diciembre de 2024,**

por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la empresa; la misma que no pudo ser ejecutada por negación del usuario.

9. También es evidente para la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.**, que el usuario de la matrícula 19607831 con su conducta omisiva al no permitir el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición, ha desconocido las normas legales, el Contrato de Condiciones Uniformes en su Cláusula Décima literal E y demás disposiciones especiales sobre la materia, actitud con la cual se menoscaban los intereses legítimos del prestador del servicio, como es la de cobrar los consumos precisos dados por un buen equipo de medida.

10. De acuerdo con lo anterior el prestador tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio para la matrícula 19607831, pues el usuario ha impedido el cambio del equipo de medida, incumpliendo sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar irregularidad que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la **CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**. Numeral 3°.

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

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

PRUEBAS

Para tomar la decisión en comento, se tiene como evidencia o material probatorio, la orden de **trabajo No.4839276 diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK**, con la observación de **"Usuario no autoriza el cambio de medidor"**, del **veintisiete (27) de diciembre de 2024**, en la que se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que se encuentra **FRENADO**, realizando la socialización para dicho cambio al **usuario que recibió la visita**.

Al momento de la socialización de la necesidad del cambio de medidor con el usuario, en el inmueble ubicado en **CALLE 82 # 34 - 65 TORRE 5 APTO 402**, la persona que atendió visita manifestó de forma expresa la **NO AUTORIZACIÓN** del cambio de medidor; como prueba de lo actuado, el técnico (quien realizó la visita) firma la orden de trabajo dando testimonio bajo la gravedad de juramento de la posición del usuario y adicional, se anexa foto del predio y del medidor con fecha y hora. Lo anterior, de conformidad con la ley 1437 de 2011 artículo 211 y ley 1564 de 2012 artículo 250 y 275.

 pasión por lo que hacemos		Lic. Min Transporte 0080 de marzo 14/2000 Lic. Minic 001368 del 4/8/2020 Vigilado y Controlado por Minic CUI 4923 Transportes de Mercancías CUI 5320 Mensajería Expresa		D.E 05			
COLVANES SAS, NIT 800.185.305-4 Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá Atención al usuario (0) 3111450 www.envia.co		ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA		CREDITO 054013515818 CUFE Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:9061 Dic/2020 Agente Retenedor de IVA.			
REC GENERACION/ADMISSION 30/12/2024 09:33		ORIGEN PEREIRA-COLOMBIA		DESTINO PEREIRA-RISARALDA-COLOMBIA		REG DESTINO PEREIRA	
REMITENTE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE		CENTRO DE COSTO		CAUSAL DE DEVOLUCION		CITA ENTREGA	
DIRECCION: CARRERA 10 # 17-55 PISO 6 EDF TORRE CENTRAL						Para ME y NF: tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
TEL. 3192534401		CEDULA 7117 NIT 8160020207		CUIENTA: 05-001-0000899		INTENTO DE ENTREGA	
PARA HECTOR HUGO LEON		CALLE 82 # 34 - 65 TORRE 5 APARTAMENTO 402SAN JOAQUINBATARA		PESO VOL 1		1	
PARQUE CENTRAL				PESO A COBRAR(Kg) 1		2	
TEL 9999990		COD. POSTAL 860006432		VALOR DECLARADO 10000		3	
RECIBE LOS SABADOS: SI				VAL SERV ME 0		4	
NOMBRE CC Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		FLETE VARIABLE 0		5	
DOCUMENTO				OTROS 0		6	
				TOTAL FLETE 0		7	
				CARTAPORTE NO		8	
				FRENADO 0		9	
						10	
						11	
						12	
						13	
						14	
						15	
						16	
						17	
						18	
						19	
						20	
						21	
						22	
						23	
						24	
						25	
						26	
						27	
						28	
						29	
						30	
						31	
						32	
						33	
						34	
						35	
						36	
						37	
						38	
						39	
						40	
						41	
						42	
						43	
						44	
						45	
						46	
						47	
						48	
						49	
						50	
						51	
						52	
						53	
						54	
						55	
						56	
						57	
						58	
						59	
						60	
						61	
						62	
						63	
						64	
						65	
						66	
						67	
						68	
						69	
						70	
						71	
						72	
						73	
						74	
						75	
						76	
						77	
						78	
						79	
						80	
						81	
						82	
						83	
						84	
						85	
						86	
						87	
						88	
						89	
						90	
						91	
						92	
						93	
						94	
						95	
						96	
						97	
						98	
						99	
						100	

PEREIRA, 27/12/2024 3:20:09 p. m.

Señor: HECTOR HUGO LEON
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: CALLE 82 # 34 - 65 TORRE 5 APTO 402 SAN JOAQUIN
Dirección de ayuda: BATARA PARQUE CENTRAL
Matrícula: 19607831 Nro. Solicitud: 4839276 Diámetro: 1/2" Medidor: 14T116752
Clase: R160 Lectura: 420

Causal: FRENADO O MAL ESTADO

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de un periodo mínimo de facturación, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

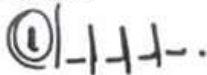
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un periodo de facturación, no ha tomado la decisión (1), la empresa procederá a ejecutar la opción 2 para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables, una vez vencido el periodo mínimo de facturación otorgado.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión encuentra su motivación en los derechos consagrados en los Artículos 20 y 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

4. Ley 142 de 1994, Artículo 141, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: *El incumplimiento del contrato por un periodo 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 periodo de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio."

5. La misma norma en su Artículo 146, inciso 1° y 4° CAPÍTULO V., define la determinación del consumo facturable de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o

usuario.”

(...)

“La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato,” (...)

6. Así mismo que el Contrato de Condiciones Uniformes, establece en su CAPÍTULO V. DE LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO, DEL INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE LAS FACTURAS CAUSAS Y EFECTOS, DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR LAS PARTES.

CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

(...)

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

(...)

Que agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del suscriptor o usuario, cumpliéndose los presupuestos legales y fácticos que dan origen a la suspensión por impedir el cambio de medidor por encontrarse FRENADO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.**, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Suspender el contrato de prestación del servicio de acueducto con la colateral suspensión del servicio público de acueducto al predio que se surte del servicio de la matrícula No. 19607831, ubicado en la CALLE 82 # 34 - 65 TORRE 5 APTO 402 BATARA PARQUE CENTRAL, Barrio SAN JOAQUIN hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor.

Artículo 2°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida.

Artículo 3°. 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

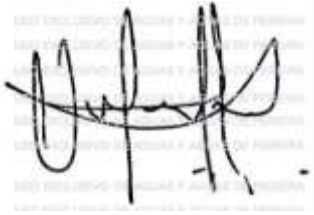
Artículo 4°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 5°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 DE MARZO DE 2026

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Alonso', is written over a faint, repeating background pattern of the company name 'AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jud25154
Revisó: Irozo

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. 12915-52 de 20 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12915-52
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	JAIRO ALONSO VELEZ MUNERA
Matrícula No	1660091
Dirección para Notificación	CS 595FINCAS CAIMALITO

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. 12915-52
DEL 20 DE MARZO DE 2026**

POR LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN DE UN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, CON LA COLATERAL SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO DE LA MATRÍCULA No. 1660091.

El JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la CP de 1991), legales (Artículo 154 de la ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002 y,

CONSIDERANDO

7) Que la Empresa está en el deber legal de garantizar la medición correcta a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener de contera su derecho a la medición.

8) Que es un deber y derecho de la Empresa establecer los consumos por medio de un instrumento de medida establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes. Que para cumplir con ese propósito la Empresa definió en el Contrato de Condiciones Uniformes la posibilidad del cambio del medidor con parámetros aceptables para tal fin, el cual al tenor literal establece: CLAÚSULA DÉCIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones: e) Adquirir, permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa. Igualmente, autorizar la reparación o reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación, después de la comunicación por parte de la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. (...) (Subraya y cursiva fuera de texto).

9) Que el deber y derecho anteriormente mencionado, deben estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

4) Que existen usuarios como el que corresponde al predio identificado con la matrícula No. 1660091, al que a pesar de haberse notificado en debida forma el cambio de medidor por encontrarse **de medidor por encontrarse FRENADO**, es decir, que el medidor no está registrando variación en la lectura; manifiestan su negativa ante el procedimiento.

5) Que el suscriptor del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, con matrícula No. 1660091, ubicado en la CS 595 Barrio FINCAS CAIMALITO, actualmente cuenta con el servicio de acueducto y alcantarillado prestado por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, con medidor No. 0715MMCEL-69411AA

6). Que la Ley 142 de 1994, Artículo 146, permite el cambio de los medidores cuando exista mejores equipos de medida disponibles. Así mismo, que el usuario no autorizó el cambio del equipo de medida en el predio con matrícula No. 1660091, a pesar de haberse realizado socialización para su cambio, con lo cual ha incumplido una de sus obligaciones contractuales, por lo que se hace necesario definir por parte de la Empresa de manera expresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación o no de los servicios públicos respectivos.

7). Que de conformidad con los considerandos anteriores, se pasarán a exponer de manera detallada los HECHOS FÁCTICOS, relevantes para la decisión que habrá de proferirse:

HECHOS:

11. La matrícula No. 1660091, correspondiente al predio ubicado en la CS 595 Casa 595 (PASO NIVEL), Barrio FINCAS CAIMALITO, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

12. En visita realizada al inmueble mencionado, el , se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que se **encuentra FRENADO** y por lo tanto no permite calcular el consumo real de acueducto en el predio; realizando la socialización para dicho cambio al **usuario que recibió la visita**, desconociendo la condición contractual.

13. Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, y la Ley 373 de 1997, la empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición,

razón por la cual se expidió **la solicitud No. 4839503** para cambio de medidor **el veintisiete (27) de diciembre de 2024**, por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la empresa; la misma que no pudo ser ejecutada por negación del usuario.

14. También es evidente para la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.**, que el usuario de la matrícula 1660091 con su conducta omisiva al no permitir el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición, ha desconocido las normas legales, el Contrato de Condiciones Uniformes en su Cláusula Décima literal E y demás disposiciones especiales sobre la materia, actitud con la cual se menoscaban los intereses legítimos del prestador del servicio, como es la de cobrar los consumos precisos dados por un buen equipo de medida.

15. De acuerdo con lo anterior el prestador tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio para la matrícula 1660091, pues el usuario ha impedido el cambio del equipo de medida, incumpliendo sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar irregularidad que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la **CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**. Numeral 3°.

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

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

PRUEBAS

Para tomar la decisión en comento, se tiene como evidencia o material probatorio, la orden de **trabajo No. 4839503 diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK**, con la observación de **"Inquilino no autoriza que debe hablar con el propietario primero"**, del **veintisiete (27) de diciembre de 2024**, en la que se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que se encuentra **FRENADO**, realizando la socialización para dicho cambio al **usuario que recibió la visita**.

Al momento de la socialización de la necesidad del cambio de medidor con el usuario, en el inmueble ubicado en CS 595, la persona que atendió visita manifestó de forma expresa la NO AUTORIZACIÓN del cambio de medidor; como prueba de lo actuado, el técnico (quien realizó la visita) firma la orden de trabajo dando testimonio bajo la gravedad de juramento de la posición del usuario y adicional, se anexa foto del predio y del medidor con fecha y hora. Lo anterior, de conformidad con la ley 1437 de 2011 artículo 211 y ley 1564 de 2012 artículo 250 y 275.

PEREIRA, 13/10/2023

Señor: VELEZ MUNERA JAIRO-ALONSO
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: CS 595 FINCAS CAIMALITO
Dirección de ayuda: Casa 595 (PASO NIVEL)
Matrícula: 1660091 Nro. Solicitud: 4101899 Diámetro: 1/2" Medidor: 0715MMCEL-69411AA
Clase: C Lectura: 0

Causal: FRENADO O MAL ESTADO

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de ocho (8) días calendario, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=19,3 Lt/h Q3=4 m3/h o R315, Q1 = 12,7 l/h, Q3=4 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$566.977 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de tres (3) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Por lo tanto, a partir de la fecha de recibo de este notificado correrán 8 días mencionados, y en los días subsiguientes personal contratista de la Empresa lo visitara para hacer la reposición de medidor.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira 3402456 o de forma gratuita, desde un teléfono fijo, o los operadores de celular Tigo y Movistar, en la línea 116, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



CAMILO SANTACOLOMA HOYOS
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

Jairo Velez
18608191

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión encuentra su motivación en los derechos consagrados en los Artículos 20 y 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

7. Ley 142 de 1994, Artículo 141, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: *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."

8. La misma norma en su Artículo 146, inciso 1° y 4° CAPÍTULO V., define la determinación del consumo facturable de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”

(...)

“La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato,” (...)

9. Así mismo que el Contrato de Condiciones Uniformes, establece en su CAPÍTULO V. DE LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO, DEL INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE LAS FACTURAS CAUSAS Y EFECTOS, DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR LAS PARTES.

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

(...)

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

(...)

Que agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del suscriptor o usuario, cumpliéndose los presupuestos legales y fácticos que dan origen a la suspensión por impedir el cambio de medidor por encontrarse FRENADO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Suspender el contrato de prestación del servicio de acueducto con la colateral suspensión del servicio público de acueducto al predio que se surte del servicio de la matrícula No. 1660091, ubicado en la CS 595 Casa 595 (PASO NIVEL), Barrio FINCAS CAIMALITO hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor.

Artículo 2°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida.

Artículo 3°. 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

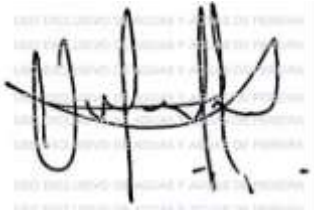
Artículo 4°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 5°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 DE MARZO DE 2026

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is written over a faint, repeating background pattern of the company name 'AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jud25154
Revisó: Irozo

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. 12908-52 de 20 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12908-52
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	ARCESIO ANTONIO GRISALES LOPEZ
Matrícula No	640995
Dirección para Notificación	CR 35 # 83 A -16GUAYACANES

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 integral, 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 N°. 12908-52.
DEL 20 DE MARZO DE 2026**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 640995, UBICADO EN LA CR 35 # 83 A -16 RAMON TAMAYO, BARRIO GUAYACANES , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

El Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP, en uso de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas por la ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015 y la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002, emite la presente resolución:

CONSIDERACIONES PREVIAS

Es obligación de las Empresas garantizar la medición de los consumos, esto en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 9, 144, 145 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición y el mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua.

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **CR 35 # 83 A -16 RAMON TAMAYO, Barrio GUAYACANES** identificado para la Empresa con la matrícula **640995** tiene instalado el equipo de medida **1015MMCAF010530AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **del veintisiete (27) de diciembre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 24 De Febrero Del 2025, atendida por el **que recibió la visita**, diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la que dejó la

observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 640995 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. **"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes."** *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:*

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

PRUEBAS

19. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **del veintisiete (27) de diciembre de 2024.**
20. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
21. Orden de trabajo N° 4841462 del 24 De Febrero Del 2025, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 27/12/2024 5:20:29 p. m.

Señor: GRISALES LOPEZ ARCESIO-ANTONIO
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: CR 35 # 83 A -16 GUAYACANES
Dirección de ayuda: RAMON TAMAYO
Matrícula: 640995 Nro. Solicitud: 4841462 Diámetro: 1/2" Medidor: 1015MMCAF010530AA
Clase: C Lectura: 2403

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de un periodo mínimo de facturación, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

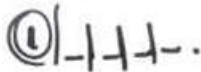
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un periodo de facturación, no ha tomado la decisión (1), la empresa procederá a ejecutar la opción 2 para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables, una vez vencido el periodo mínimo de facturación otorgado.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

			
NIT: 860.512.330-3		10276516927954197	
Entrega ene. 2025 1431		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	
DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAI NIT: 816002020 4841462 ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 860001 DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR CAMBIO DE TECNOLOGIA			
PARA: GRISALES LOPEZ ARCESIO ANTONIO DIR: CR 35 83 A 16 RAMON TAMAYO GUAYACANES ID: 640995 Teléfono: 0 C. Postal: 860001 Zona: 25 Sector 887 Proceso: Corte/Ciclo: Ciudad: PEREIRA RLDA			
Recibe:  Ident:		☒ Entregado ☐ Desconocido ☐ Dir. Errada ☐ No Reside ☐ No Reclamado ☐ Refusado ☐ Otros	
Valor (\$): 765,00 Peso (Gr): 250,00 Fecha: 7/01/2025 Hora: 8:18:57 a.m. Guía: 10276516927 DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA			

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: *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.*

Artículo 144 de la Ley 142 de 1994. De los medidores individuales. *Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

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

RAS 0330 de 2017 y Resolución 0799 de 2021: Donde se fijan las especificaciones técnicas mínimas para los instrumentos de medida

Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3. **SUSPENSIÓN**

DEL SERVICIO. “Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

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

Artículos 67 a 69 y 87 de la Ley 1437 de 2011: Donde se regulan el debido proceso administrativo y la firmeza de los actos administrativos.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializará la suspensión del servicio.

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 640995 ubicado en CR 35 # 83 A -16 RAMON TAMAYO, Barrio GUAYACANES, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aun no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 4°. 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

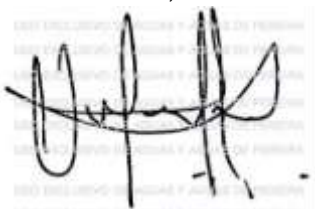
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 DE MARZO DE 2026

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jfagudelo
Revisó: Irozo

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. 12910-52 de 20 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12910-52
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	DANIELA CASTAÑEDA POSADA
Matrícula No	418939
Dirección para Notificación	MZ 49 CS 10 PS 2JARDIN I

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

**RESOLUCIÓN N°. 12910-52.
DEL 20 DE MARZO DE 2026**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 418939, UBICADO EN LA MZ 49 CS 10 PS 2 , BARRIO JARDIN I , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

El Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP, en uso de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas por la ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015 y la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002, emite la presente resolución:

CONSIDERACIONES PREVIAS

Es obligación de las Empresas garantizar la medición de los consumos, esto en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 9, 144, 145 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición y el mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua.

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **MZ 49 CS 10 PS 2 , Barrio JARDIN I** identificado para la Empresa con la matrícula **418939** tiene instalado el equipo de medida **1215MMCMX22044AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **del veintisiete (27) de diciembre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 24 De Febrero Del 2025, atendida por el **que recibió la visita**, diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la que dejó la

observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 418939 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. **"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes."** *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:*

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

PRUEBAS

22. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **del veintisiete (27) de diciembre de 2024.**
23. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
24. Orden de trabajo N° 4840551 del 24 De Febrero Del 2025, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 27/12/2024 5:20:29 p. m.

Señor: DANIELA CASTAÑEDA POSADA

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado

Dirección: MZ 49 CS 10 PS 2 JARDIN I

Dirección de ayuda:

Matrícula: 418939 Nro. Solicitud: 4840551 Diámetro: 1/2" Medidor: 1215MMCMX22044AA

Clase: C Lectura: 2421

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de un periodo mínimo de facturación, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

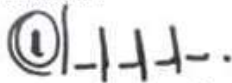
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un periodo de facturación, no ha tomado la decisión (1), la empresa procederá a ejecutar la opción 2 para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables, una vez vencido el periodo mínimo de facturación otorgado.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas




NIT: 860.512.330-3
10276516016954197

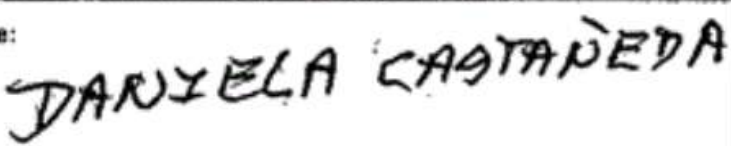
Entrega
ene. 2025
520

☐ 5
☐ 6
☐ 7
☐ 8
☐ 9
☐ 10
☒ 11
☐ 12
☐ 13
☐ 14
☐ 15
☐ 16
☐ 17
☐ 18
☐ 19

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLAS NIT: 816002020 4840551
ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 560001
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORRE CAMBIO DE TECNOLOGIA

PARA: DANIELA CASTAÑEDA POSADA.
DIR: MZ 49 CS 10 PS 2 JARDIN I ID: 418939
Teléfono: 0 C. Postal: 560001 Zona: 25 Sector 887
Proceso: Corte/Ciclo:
Ciudad: PEREIRA RLDA

PROCESO DE ENTREGA

Recibe:

Ident:

☒ Entregado
☐ Desconocido
☐ Dir. Errada
☐ No Reside
☐ No Reclamado
☐ Rehusado
☐ Otros

Valor (\$): 765.00 Peso (Gr): 250.00 Fecha: 7/01/2025 Hora: 8:18:57 a.m. Guía: 10276516016
DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA:

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: *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.*

Artículo 144 de la Ley 142 de 1994. De los medidores individuales. *Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

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

RAS 0330 de 2017 y Resolución 0799 de 2021: Donde se fijan las especificaciones técnicas mínimas para

los instrumentos de medida

Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3. **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** ***"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:***

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

Artículos 67 a 69 y 87 de la Ley 1437 de 2011: Donde se regulan el debido proceso administrativo y la firmeza de los actos administrativos.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializará la suspensión del servicio.

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 418939 ubicado en MZ 49 CS 10 PS 2 , Barrio JARDIN I, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aun no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 4°. 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

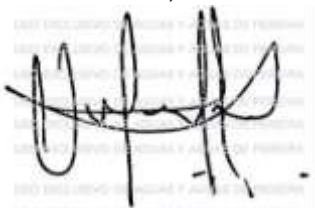
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aquasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 DE MARZO DE 2026

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jfagudelo

Revisó: Irozo

**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. 12912-52 de 20 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12912-52
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSE RUBIEL GARCIA CASTANO
Matrícula No	414102
Dirección para Notificación	MZ 45 LT 20JARDIN I

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

**RESOLUCIÓN N°. 12912-52.
DEL 20 DE MARZO DE 2026**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 414102, UBICADO EN LA MZ 45 LT 20 , BARRIO JARDIN I , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

El Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP, en uso de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas por la ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015 y la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002, emite la presente resolución:

CONSIDERACIONES PREVIAS

Es obligación de las Empresas garantizar la medición de los consumos, esto en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 9, 144, 145 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición y el mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua.

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **MZ 45 LT 20 , Barrio JARDIN I** identificado para la Empresa con la matrícula **414102** tiene instalado el equipo de medida **0615MMCCT59964AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **del veintisiete (27) de diciembre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 24 De Febrero Del 2025, atendida por el **que recibió la visita**, diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la que dejó la

observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 414102 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. **"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes."** *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:*

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

PRUEBAS

25. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **del veintisiete (27) de diciembre de 2024.**
26. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
27. Orden de trabajo N° 4840556 tramitada el día 24 De Febrero Del 2025, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 27/12/2024 5:20:29 p. m.

Señor: GARCIA CASTANO JOSE-RUBIEL

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado

Dirección: MZ 45 LT 20 JARDIN I

Dirección de ayuda:

Matrícula: 414102 Nro. Solicitud: 4840556 Diámetro: 1/2" Medidor: 0615MMCCT59964AA

Clase: C Lectura: 2333

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de un periodo mínimo de facturación, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

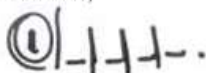
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un periodo de facturación, no ha tomado la decisión (1), la empresa procederá a ejecutar la opción 2 para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables, una vez vencido el periodo mínimo de facturación otorgado.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

																		
NIT: 860.512.330-3		10276516021954197																
Entrega ene. 2025 525	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19																	
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAL</td> <td>NIT: 816002020</td> <td>4840556</td> </tr> <tr> <td>ORIGEN: PEREIRA</td> <td>C. Postal: 860001</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">CAMBIO DE TECNOLOGIA</td> </tr> </table>				DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAL	NIT: 816002020	4840556	ORIGEN: PEREIRA	C. Postal: 860001		DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR			CAMBIO DE TECNOLOGIA					
DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAL	NIT: 816002020	4840556																
ORIGEN: PEREIRA	C. Postal: 860001																	
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR																		
CAMBIO DE TECNOLOGIA																		
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2">PARA: GARCIA CASTANO JOSE RUBIEL .</td> <td>ID: 414102</td> </tr> <tr> <td colspan="2">DIR: MZ 45 LT 20 JARDIN I</td> <td>Zona: 25 Sector 887</td> </tr> <tr> <td>Teléfono: 0</td> <td>C. Postal: 860001</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Proceso:</td> <td>Corte/Ciclo:</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Ciudad: PEREIRA RLDA</td> </tr> </table>				PARA: GARCIA CASTANO JOSE RUBIEL .		ID: 414102	DIR: MZ 45 LT 20 JARDIN I		Zona: 25 Sector 887	Teléfono: 0	C. Postal: 860001		Proceso:	Corte/Ciclo:		Ciudad: PEREIRA RLDA		
PARA: GARCIA CASTANO JOSE RUBIEL .		ID: 414102																
DIR: MZ 45 LT 20 JARDIN I		Zona: 25 Sector 887																
Teléfono: 0	C. Postal: 860001																	
Proceso:	Corte/Ciclo:																	
Ciudad: PEREIRA RLDA																		
Recibe: JOSE GARCIA Ident:		☒ Entregado ☐ Desconocido ☐ Dir. Errada ☐ No Reside ☐ No Reclamado ☐ Rehusado ☐ Otros																
Valor (\$): 765,00 Peso (Gr): 250,00 Fecha: 7/01/2025 Hora: 8:18:57a.m. Guía: 10276516021 HORA DE ENTREGA DICE CONTENER: CARTAS																		

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: *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.*

Artículo 144 de la Ley 142 de 1994. De los medidores individuales. *Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

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

RAS 0330 de 2017 y Resolución 0799 de 2021: Donde se fijan las especificaciones técnicas mínimas para los instrumentos de medida

Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3. **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** **"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:**

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

Artículos 67 a 69 y 87 de la Ley 1437 de 2011: Donde se regulan el debido proceso administrativo y la firmeza de los actos administrativos.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializará la suspensión del servicio.

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 414102 ubicado en MZ 45 LT 20 , Barrio JARDIN I, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aun no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 4°. 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

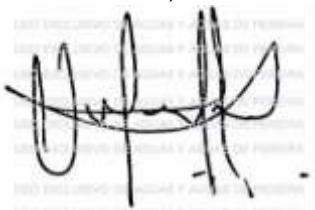
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 DE MARZO DE 2026

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jfagudelo
Revisó: Irozo

**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. 12911-52 de 20 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12911-52
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	OLINDA RODRIGUEZ POSADA
Matrícula No	405928
Dirección para Notificación	MZ 1 LT 4JARDIN 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 N°. 12911-52.
DEL 20 DE MARZO DE 2026**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 405928, UBICADO EN LA MZ 1 LT 4 , BARRIO JARDIN II , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

El Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP, en uso de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas por la ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015 y la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002, emite la presente resolución:

CONSIDERACIONES PREVIAS

Es obligación de las Empresas garantizar la medición de los consumos, esto en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 9, 144, 145 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición y el mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua.

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **MZ 1 LT 4 , Barrio JARDIN II** identificado para la Empresa con la matrícula **405928** tiene instalado el equipo de medida **1215MMCMX23259AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **del veintisiete (27) de diciembre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 22 De Febrero Del 2025,

atendida por el **que recibió la visita**, diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la que dejó la observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 405928 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. **"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes."** *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:*

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

PRUEBAS

28. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **del veintisiete (27) de diciembre de 2024.**
29. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
30. Orden de trabajo N° 4840540 tramitada el día 22 De Febrero Del 2025, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 27/12/2024 5:20:29 p. m.

Señor: RODRIGUEZ POSADA OLINDA
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: MZ 1 LT 4 JARDIN II
Dirección de ayuda:
Matrícula: 405928 Nro. Solicitud: 4840540 Diámetro: 1/2" Medidor: 1215MMCMX23259AA
Clase: C Lectura: 800

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de un periodo mínimo de facturación, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

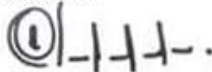
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un periodo de facturación, no ha tomado la decisión (1), la empresa procederá a ejecutar la opción 2 para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables, una vez vencido el periodo mínimo de facturación otorgado.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

 **servientrega**

NIT: 860.512.330-3 10276516005954197

Entrega ene. 2025 509

5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAI NIT: 816002020 4840540
ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 680001
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR CAMBIO DE TECNOLOGIA

PARA: RODRIGUEZ POSADA OLINDA .
DIR: MZ 1 LT 4 JARDIN II ID: 405828
Teléfono: 0 C. Postal: 680001 Zona: 25 Sector 887
Proceso: Corte/Ciclo:
Ciudad: PEREIRA RLDA

Recibe: **OLINDA RODRIGUEZ**

Ident:

Valor (\$): 765.00 Peso (Gr): 250.00 Fecha: 7/01/2025 Hora 8:18:57a.m. Guía: 10276516005
DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA

☒ Entregado
☐ Desconocido
☐ Dir. Errada
☐ No Reside
☐ No Reclamado
☐ Rehusado
☐ Otros

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: *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.*

Artículo 144 de la Ley 142 de 1994. *De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

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

RAS 0330 de 2017 y Resolución 0799 de 2021: Donde se fijan las especificaciones técnicas mínimas para los instrumentos de medida

Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3. **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** **"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:**

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

Artículos 67 a 69 y 87 de la Ley 1437 de 2011: Donde se regulan el debido proceso administrativo y la firmeza de los actos administrativos.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializará la suspensión del servicio.

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 405928 ubicado en MZ 1 LT 4 , Barrio JARDIN II, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aun no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 4°. 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

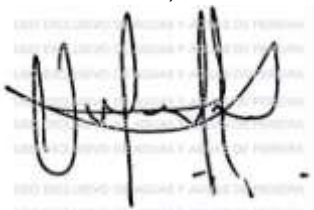
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 DE MARZO DE 2026

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jfagudelo
Revisó: Irozo

**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. 12914-52 de 20 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12914-52
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	ANDRES JARAMILLO URIBE
Matrícula No	831479
Dirección para Notificación	CR 13 # 87- 763 BDG 10BELMONTE ALTO

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. 12914-52
DEL 20 DE MARZO DE 2026**

POR LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN DE UN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, CON LA COLATERAL SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO DE LA MATRÍCULA No. 831479.

El JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la CP de 1991), legales (Artículo 154 de la ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002 y,

CONSIDERANDO

10) Que la Empresa está en el deber legal de garantizar la medición correcta a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener de contera su derecho a la medición.

11) Que es un deber y derecho de la Empresa establecer los consumos por medio de un instrumento de medida establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes. Que para cumplir con ese propósito la Empresa definió en el Contrato de Condiciones Uniformes la posibilidad del cambio del medidor con parámetros aceptables para tal fin, el cual al tenor literal establece: CLAÚSULA DÉCIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones: e) Adquirir, permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa. Igualmente, autorizar la reparación o reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación, después de la comunicación por parte de la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. (...) (Subraya y cursiva fuera de texto).

12) Que el deber y derecho anteriormente mencionado, deben estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

4) Que existen usuarios como el que corresponde al predio identificado con la matrícula No. 831479, al que a pesar de habersele notificado en debida forma el cambio de **medidor por encontrarse en MAL ESTADO**, es decir, que el medidor no está registrando variación en la lectura; manifiestan su negativa ante el procedimiento.

5) Que el suscriptor del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, con matrícula No. 831479, ubicado en la CR 13 # 87- 763 BDG 10 Barrio BELMONTE ALTO, actualmente cuenta con el servicio de acueducto y alcantarillado prestado por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, con medidor No. P1915MMRAL116605AA

6). Que la Ley 142 de 1994, Artículo 146, permite el cambio de los medidores cuando exista mejores equipos de medida disponibles. Así mismo, que el usuario no autorizó el cambio del equipo de medida en el predio con matrícula No. 831479, a pesar de haberse realizado socialización para su cambio, con lo cual ha incumplido una de sus obligaciones contractuales, por lo que se hace necesario definir por parte de la Empresa de manera expresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación o no de los servicios públicos respectivos.

7). Que de conformidad con los considerandos anteriores, se pasarán a exponer de manera detallada los HECHOS FÁCTICOS, relevantes para la decisión que habrá de proferirse:

HECHOS:

16. La matrícula No. 831479, correspondiente al predio ubicado en la CR 13 # 87- 763 BDG 10 COMFETEX DE COLOMBIA, Barrio BELMONTE ALTO, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

17. En visita realizada al inmueble mencionado, el , se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que se **encuentra en MAL ESTADO** y por lo tanto no permite calcular el consumo real de acueducto en el predio; realizando la socialización para dicho cambio al **usuario que recibió la visita**, desconociendo la condición contractual.

18. Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, y la Ley 373 de 1997, la empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se expidió **la solicitud No. 4839447** para cambio de medidor **el veintisiete (27) de diciembre de 2024,**

por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la empresa; la misma que no pudo ser ejecutada por negación del usuario.

19. También es evidente para la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.**, que el usuario de la matrícula 831479 con su conducta omisiva al no permitir el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición, ha desconocido las normas legales, el Contrato de Condiciones Uniformes en su Cláusula Décima literal E y demás disposiciones especiales sobre la materia, actitud con la cual se menoscaban los intereses legítimos del prestador del servicio, como es la de cobrar los consumos precisos dados por un buen equipo de medida.

20. De acuerdo con lo anterior el prestador tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio para la matrícula 831479, pues el usuario ha impedido el cambio del equipo de medida, incumpliendo sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar irregularidad que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la **CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**. Numeral 3°.

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

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

PRUEBAS

Para tomar la decisión en comento, se tiene como evidencia o material probatorio, la orden de **trabajo No.4839447 diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK**, con la observación de **"Usuario no autoriza el cambio de medidor "** del **veintisiete (27) de diciembre de 2024**, en la que se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que se encuentra **en MAL ESTADO**, realizando la socialización para dicho cambio al **usuario que recibió la visita**.

Al momento de la socialización de la necesidad del cambio de medidor con el usuario, en el inmueble ubicado en CR 13 # 87- 763 BDG 10, la persona que atendió visita manifestó de forma expresa la NO AUTORIZACIÓN del cambio de medidor; como prueba de lo actuado, el técnico (quien realizó la visita) firma la orden de trabajo dando testimonio bajo la gravedad de juramento de la posición del usuario y adicional, se anexa foto del predio y del medidor con fecha y hora. Lo anterior, de conformidad con la ley 1437 de 2011 artículo 211 y ley 1564 de 2012 artículo 250 y 275.

Formulario de entrega de servicio con código de barras, NIT, y campos de entrega y destino.

NIT: 860.512.330-3 10276226563864522

Entrega jun 2019 1359

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCA NIT: 816002020 2908051

ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 650002

DIR: CRA 10 # 17 -55 EDIFICIO TORR

PARA: JARAMILLO URIBE ANDRES .

DIR: CR 13 87 763 BDG 10 BELMONTE ALTO C. Postal: 000000

DESTINO: PEREIRA RLDA

TEL: 0 ID: 831479

ZONA: 25 SUBZ: 887

DICE CONTENER: CARTAS

Entregado ☐

Desconocido ☐

Rehusado ☒

No Reside ☒

No Reclamado ☐

Dir. Errada ☐

Otros/Nov.OP/Cerrado ☐

NOMBRE LEGIBLE C.C. Y SELLO Guía: 10276226563

Tarifa (\$) 0 Peso (gr):0 Fecha: 10/06/2019 Hora Ent: 10:08:29a.m B.P.

BO-MECE-MLG-LUMF-1

PEREIRA, 27/12/2024 3:20:09 p. m.

Señor: JARAMILLO URIBE ANDRES
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: CR 13 # 87- 763 BDG 10 BELMONTE ALTO
Dirección de ayuda: COMFETEX DE COLOMBIA
Matrícula: 831479 Nro. Solicitud: 4839447 Diámetro: 1/2" Medidor: P1915MMRAL116605AA
Clase: R160 Lectura: 1165

Causal: FRENADO O MAL ESTADO

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de un periodo mínimo de facturación, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

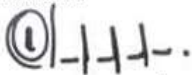
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un periodo de facturación, no ha tomado la decisión (1), la empresa procederá a ejecutar la opción 2 para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables, una vez vencido el periodo mínimo de facturación otorgado.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión encuentra su motivación en los derechos consagrados en los Artículos 20 y 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

10. Ley 142 de 1994, Artículo 141, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: *El incumplimiento del contrato por un periodo 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 periodo de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio."

11. La misma norma en su Artículo 146, inciso 1° y 4° CAPÍTULO V., define la determinación del consumo facturable de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o

usuario.”

(...)

“La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato,” (...)

12. Así mismo que el Contrato de Condiciones Uniformes, establece en su CAPÍTULO V. DE LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO, DEL INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE LAS FACTURAS CAUSAS Y EFECTOS, DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR LAS PARTES.

CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

(...)

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

(...)

Que agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del suscriptor o usuario, cumpliéndose los presupuestos legales y fácticos que dan origen a la suspensión por impedir el cambio de medidor por encontrarse FRENADO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.**, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Suspender el contrato de prestación del servicio de acueducto con la colateral suspensión del servicio público de acueducto al predio que se surte del servicio de la matrícula No. 831479, ubicado en la CR 13 # 87- 763 BDG 10 COMFETEX DE COLOMBIA, Barrio BELMONTE ALTO hasta tanto el usuario autorice la reposición del medidor.

Artículo 2°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida.

Artículo 3°. 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

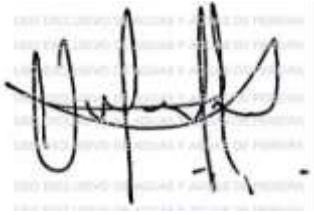
Artículo 4°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 5°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 DE MARZO DE 2026

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Alonso', is written over a faint, repeating background pattern of the company name 'AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jud25154
Revisó: Irozo

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. 12909-52 de 20 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12909-52
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	JAIME ERNESTO BUITRAGO LOPEZ
Matrícula No	144329
Dirección para Notificación	CR 4 # 13- 38AMERICA

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 integral, 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 N°. 12909-52.
DEL 20 DE MARZO DE 2026**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 144329, UBICADO EN LA CR 4 # 13- 38 ALTOS, BARRIO AMERICA , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

El Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP, en uso de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas por la ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015 y la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002, emite la presente resolución:

CONSIDERACIONES PREVIAS

Es obligación de las Empresas garantizar la medición de los consumos, esto en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 9, 144, 145 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición y el mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua.

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **CR 4 # 13- 38 ALTOS, Barrio AMERICA** identificado para la Empresa con la matrícula **144329** tiene instalado el equipo de medida **P1315MMCEL38951AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **del veintisiete (27) de diciembre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 25 De Febrero Del 2025, atendida por el **que recibió la visita**, diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la que dejó la

observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 144329 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. **"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes."** *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:*

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

PRUEBAS

31. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **del veintisiete (27) de diciembre de 2024.**
32. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
33. Orden de trabajo N° 4841202 tramitada el día 25 De Febrero Del 2025, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 27/12/2024 5:20:29 p. m.

Señor: JAIME ERNESTO

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado

Dirección: CR 4 # 13- 38 AMERICA

Dirección de ayuda: ALTOS

Matrícula: 144329 Nro. Solicitud: 4841202 Diámetro: 1/2" Medidor: P1315MMCEL38951AA

Clase: C Lectura: 1379

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de un periodo mínimo de facturación, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

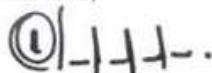
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un periodo de facturación, no ha tomado la decisión (1), la empresa procederá a ejecutar la opción 2 para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables, una vez vencido el periodo mínimo de facturación otorgado.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

 **serviantrigo**

NIT: 860.512.330-3 10276516667954197 **25000**

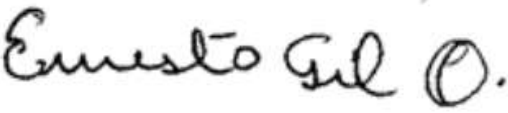
Entrega ene. 2025 1171

5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLAS NIT: 816002020 4841202
ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660001
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR CAMBIO DE TECNOLOGIA

PARA: JAIME ERNESTO .
DIR: CR 4 13 38 ALTOS AMERICA ID: 144329 Zona: 25 Sector 887
Teléfono: 0 C. Postal: 660001
Proceso: Corte/Ciclo:
Ciudad: PEREIRA RLDA

PRUEBA DE ENTREGA

Recibe: 
Ident:

Valor (\$): 765.00 Peso (Gr): 250.00 Fecha: 7/01/2025 Hora: 8:18:57a.m. Guía: 10276516667
DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA

☒ Entregado
☐ Desconocido
☐ Dir. Errada
☐ No Reside
☐ No Reclamado
☐ Rehusado
☐ Otros

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: *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.*

Artículo 144 de la Ley 142 de 1994. De los medidores individuales. *Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

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

RAS 0330 de 2017 y Resolución 0799 de 2021: Donde se fijan las especificaciones técnicas mínimas para los instrumentos de medida

Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3. **SUSPENSIÓN**

DEL SERVICIO. “Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

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

Artículos 67 a 69 y 87 de la Ley 1437 de 2011: Donde se regulan el debido proceso administrativo y la firmeza de los actos administrativos.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializará la suspensión del servicio.

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 144329 ubicado en CR 4 # 13- 38 ALTOS, Barrio AMERICA, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aun no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 4°. 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

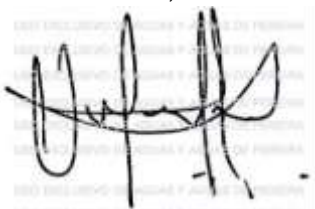
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 DE MARZO DE 2026

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jfagudelo
Revisó: Irozo

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. 12937-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **EDUARDO OREJARENA 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:

Resolución No	12937-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	EDUARDO OREJARENA GARCIA
Matrícula No	516286
Dirección para Notificación	CR 4 # 25- 78SAN JORGE

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. 5911813

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 6 DE MARZO DE 2026, el señor(a) EDUARDO OREJARENA GARCIA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2025-11, 2025-12, 2026-1, 2026-2, 2026-3 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 11 DE MARZO DE 2026, visita que fue atendida por Eduardo orejarena garcía, y en tal revisión se detectó que el medidor 0915MMCEL97756AA que pertenece al predio con matricula No 516286.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodo 2025-11, 2025-12, 2026-1, 2026-2, 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.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 516286.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2501	2025-11	414	0	54	0	155775	-155775
3010	2025-12	414	0	0	-3	0	-3
2501	2025-12	414	0	56	0	161746	-161746
2108	2026-1	414	0	0	0	-2	2
2500	2026-1	414	0	57	0	125585	-125585
2500	2025-12	414	0	56	0	123382	-123382
3010	2026-2	414	0	0	-3	0	-3
2501	2026-2	414	0	57	0	164635	-164635
3010	2026-3	414	0	0	-3	0	-3
2501	2026-3	414	0	57	0	164635	-164635
2500	2026-3	414	0	57	0	125585	-125585
3010	2026-1	414	0	0	-3	0	-3
2108	2026-3	414	0	0	0	-2	2
2500	2025-11	414	0	54	0	119878	-119878

2501	2026-1	414	0	57	0	164635	-164635
2108	2026-2	414	0	0	0	-2	2
2108	2025-11	414	0	0	0	-5	5
3010	2025-11	414	0	0	-3	0	-3
2500	2026-2	414	0	57	0	125585	-125585

Conforme a la liquidación realizada, se generó un saldo a favor en la matrícula, y en virtud de la solicitud de información para cancelación de la matrícula, se solicita amablemente al usuario informar el lugar actual de residencia y suministrar el número de la nueva matrícula a la cual se pueda transferir dicho saldo. Una vez cuente con la nueva matrícula, podrá remitir una solicitud formal para la transferencia del saldo anexando los siguientes documentos:

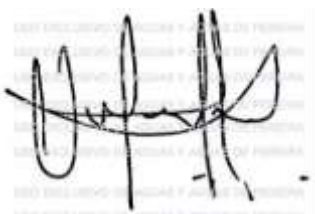
1. Autorización escrita del propietario del predio o persona autorizada.
2. Fotocopia de la escritura o certificado de tradición con fecha de expedición no mayor a 15 días.
3. Fotocopia de la cédula de ciudadanía del propietario o persona autorizada.
4. Fotocopia de la factura de servicios públicos.

Es importante indicar que, para dar continuidad al trámite de cancelación de la matrícula, se requieren los mismos documentos anteriormente relacionados. No obstante, previo a ello, no debe existir saldo a favor pendiente por trasladar, por lo cual es necesario realizar en primera instancia el proceso de transferencia del saldo.

Una vez finalizado este trámite, el interesado deberá acercarse de manera presencial a las Oficinas de Servicio al Cliente, ubicadas en la Carrera 10 No. 17-55, Local 309, Edificio Torre Central, con el fin de solicitar la cancelación de la matrícula y presentar los documentos requeridos para dicho proceso.

Finalmente, reiteramos nuestro compromiso con la calidad, la transparencia y la eficiencia en la prestación del servicio, así como con el mantenimiento de una comunicación formal, permanente, asertiva y efectiva con nuestros usuarios, en aras de garantizar su satisfacción y confianza.

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **puatcliente2560**
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. 12947-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12947-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	LUIS CARLOS RODRIGUEZ GRAJALES
Matrícula No	260133
Dirección para Notificación	CR 11 # 25 BIS - 15LAGO 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 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

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 9 DE MARZO DE 2026, el señor LUIS CARLOS RODRIGUEZ GRAJALES, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2026-1,2026-2, 2026-3 por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 11 DE MARZO DE 2026, visita que no fue atendida, y en tal revisión se detectó que el medidor P1615MMRSA86674AA que pertenece al predio con matricula No 260133, tenía una lectura acumulada de 157 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

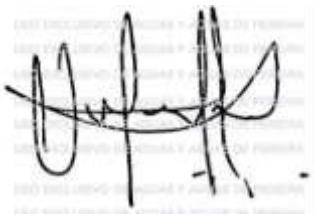
En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodos 2026-1,2026-2,2026-3 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-24230** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 260133.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1590	2026-1	414	0	1	0	1695	-1695
2500	2026-2	414	0	1	0	2203	-2203
67	2026-2	414	0	0	0	-3	3
2108	2026-3	414	0	0	0	-2	2
1595	2026-1	414	0	1	0	1293	-1293
2501	2026-1	414	0	1	0	2888	-2888
1590	2026-2	414	0	1	0	1695	-1695
2108	2026-1	414	0	0	0	-1	1
2108	2026-2	414	0	0	0	-1	1
1595	2026-2	414	0	1	0	1293	-1293
2500	2026-3	414	0	1	0	2203	-2203
1595	2026-3	414	0	1	0	1293	-1293
67	2026-1	414	0	0	0	-3	3
2500	2026-1	414	0	1	0	2203	-2203
1590	2026-3	414	0	1	0	1695	-1695
2501	2026-2	414	0	1	0	2888	-2888

2501	2026-3	414	0	1	0	2888	-2888

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **puatcliente2560**
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. 12980-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12980-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSE DE LOS ANGELES GARCIA ZULETA
Matrícula No	553883
Dirección para Notificación	CR 12 # 8- 58COROCITO

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 integral, 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 16 DE MARZO DE 2026, el señor JOSE DE LOS ANGELES GARCIA ZULETA, 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 17 DE MARZO DE 2026, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor 4385 que pertenece al predio con matrícula No. 553883, tenía una lectura acumulada de 0 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. **553883**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	0 m3	0 m3	0 m3	11 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. 4385, el cual registra una lectura acumulada de 0 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 **11 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**.

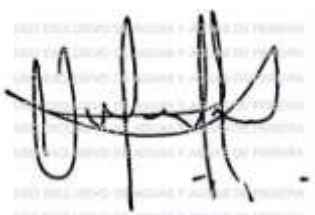
De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **553883**, por la Empresa, respecto al período de **marzo de 2026**, **serán objeto de modificación**, por lo 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 **-48897** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 553883.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2501	2026-3	414	0	11	0	31772	-31772
1095	2026-3	414	0	11	0	-3078	3078
2500	2026-3	414	0	11	0	24236	-24236
3007	2026-3	414	0	0	-4	-2	-2
1090	2026-3	414	0	11	0	-4035	4035

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. 12977-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12977-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	GERMAN LOPEZ
Matrícula No	1742519
Dirección para Notificación	CR 25 # 86- 71 BLQ 8 CS 24ALEGRIAS DE LA VILLA

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 16 DE MARZO DE 2026, el Señor **GERMAN LOPEZ**, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo de **febrero de 2026**, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

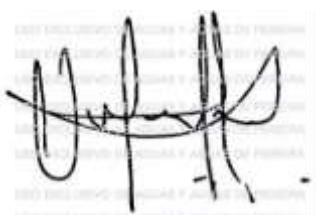
El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 17 DE MARZO DE 2026, en la revisión se detectó que el **medidor P1815MMRSA109657AA** que pertenece al predio con **matricula No 1742519**, tenía una lectura acumulada de **1403 m³**, en buen estado de funcionamiento, 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 periodo de **febrero de 2026** por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **\$-56.557** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con **matricula 1742519**.

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

Atentamente,



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. 12975-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12975-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	FERNANDO HERRERA LOPEZ
Matrícula No	821447
Dirección para Notificación	CR 4 # 18- 44 APTO 401SANTA TERESITA

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 16 DE MARZO DE 2026, el señor FERNANDO HERRERA LOPEZ, 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 17 DE MARZO DE 2026, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P1815MMRSA108730AA que pertenece al predio con matrícula No 821447, tenía una lectura acumulada de 625 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. **821447**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	625 m3	625 m3	0 m3	10 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. P1815MMRSA108730AA, el cual registra una lectura acumulada de 625 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 **10 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**.

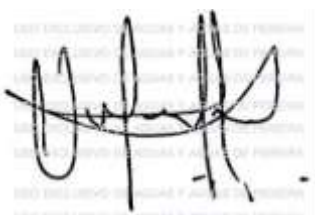
De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **821447**, por la Empresa, respecto al período de **marzo de 2026**, **serán objeto de modificación**, por lo 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 **-80797** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 821447.

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1590	2026-3	414	0	10	0	16954	-16954
67	2026-3	414	0	0	0	-4	4
1595	2026-3	414	0	10	0	12933	-12933
2500	2026-3	414	0	10	0	22033	-22033
2108	2026-3	414	0	0	0	-2	2
2501	2026-3	414	0	10	0	28883	-28883

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. 12979-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA BETTY TORRES 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:

Resolución No	12979-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA BETTY TORRES GARCIA
Matrícula No	39685
Dirección para Notificación	CR 8 BIS # 1 E- 21ALFONSO LOPEZ

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 N°. 12979-52.
DEL 18 DE MARZO DE 2026**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 39685, UBICADO EN LA CR 8 BIS # 1 E- 21 , BARRIO ALFONSO LOPEZ , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

El Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP, en uso de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas por la ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015 y la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002, emite la presente resolución:

CONSIDERACIONES PREVIAS

Es obligación de las Empresas garantizar la medición de los consumos, esto en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 9, 144, 145 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición y el mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua.

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¾” por 7/8” y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **CR 8 BIS # 1 E- 21 , Barrio ALFONSO LOPEZ** identificado para la

Empresa con la matrícula **39685** tiene instalado el equipo de medida **P1215MMCMX29046AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **03 de Marzo de 2026**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en esta solicitud , en la que refiere la observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 39685 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

*SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. "**Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes.** El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:*

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

PRUEBAS

Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha 03 de Marzo de 2026.

PEREIRA, 03 de MARZO de 2026

Señor: GRACIELA LOPEZ OSORIO

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado

Dirección: CR 8 BIS # 1 E- 21 ALFONSO LOPEZ

Dirección de ayuda:

Matrícula: 39685 Nro. Solicitud: 5895497 Diámetro: 1/2" Medidor: P1215MMCMX29046AA

Clase: C Lectura: 1675

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo máximo de un periodo de facturación para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas R315, medidor tipo volumétrico - última generación - DN15 1/2" Caudal de arranque Qa: 0,5L/h. Q1: 7,5L/h Q3: 2,5M3/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las rosas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Debe incluir: Certificados vigentes de: calibración ONAC - Certificado de aprobación de tipo expedido por una entidad internacional competente. - Certificado de Conformidad bajo la Res 501 Min vivienda. - Certificado medioambiental - Certificado de registro para un sistema de calidad fabricante Modulo D, directiva UE2014/32. Una vez tenga este medidor llevado a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

2. Vendido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un predio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá finarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vendido un periodo de facturación, no ha tomado la decisión (1), la empresa procederá a ejecutar la opción 2 para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables, una vez vendido el periodo mínimo de facturación otorgado.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 110 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,

OMAR ALONSO TORO

Jefe Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas

Así mismo, en la carta de socialización se explica muy claramente que la causal del cambio es por **avance tecnológico**; es decir, el cambio no se realiza por el mal estado del aparato de medida sino porque actualmente existen equipos de medida que pueden medir los consumos con mayor precisión, teniendo en cuenta que el medidor lleva casi 14 años de instalado en el predio, y de lo cual, no se autoriza plazo alguno, y se seguira el debido proceso para la instalación del equipo de medida en el predio.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, consagra el incumplimiento, terminación y corte

del servicio así: *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.*

Artículo 144 de la Ley 142 de 1994. *De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

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

RAS 0330 de 2017 y Resolución 0799 de 2021: Donde se fijan las especificaciones técnicas mínimas para los instrumentos de medida

Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3. **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** **“Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes.** *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:*

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

Artículos 67 a 69 y 87 de la Ley 1437 de 2011: Donde se regulan el debido proceso administrativo y la firmeza de los actos administrativos.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1º. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializará la suspensión del servicio.

Artículo 2º. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 39685 ubicado en CR 8 BIS # 1 E- 21 , Barrio ALFONSO LOPEZ, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aun no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 4°. 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

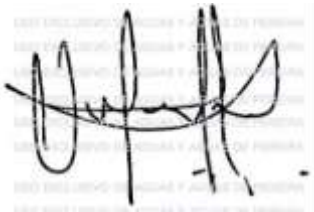
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 18 DE MARZO DE 2026

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12974-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12974-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA NOHEMI SOTO
Matrícula No	741256
Dirección para Notificación	CR 3 BIS # 35 BIS- 69 PS 2CAÑARTE

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 16 DE MARZO DE 2026, la señora MARIA NOHEMI SOTO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2026-2, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

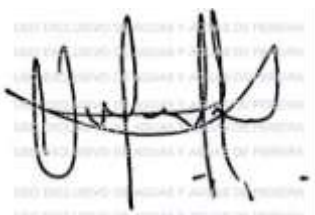
El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 17 DE MARZO DE 2026, y en tal revisión se detectó que el medidor P1415MMRSA57682AA que pertenece al predio con matrícula No 741256, tenía una lectura acumulada de **1549 m3**, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodos **2026-2** 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 **-98520** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 741256.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1090	2026-2	414	0	13	0	-4769	4769
1095	2026-2	414	0	13	0	-3638	3638
2501	2026-2	414	0	21	0	60655	-60655
2500	2026-2	414	0	21	0	46268	-46268
3007	2026-2	414	0	0	-4	-1	-3

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12988-52 de 19 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12988-52
Fecha Resolución	19 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	LUZ ENID SOTO BETANCUR
Matrícula No	19605803
Dirección para Notificación	CARRERA 38A # 88 - 39 MZ 1 CS 14EL CARDAL

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. 5930197

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 17 DE MARZO DE 2026, el señor(a) LUZ ENID SOTO BETANCUR, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2026-2, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

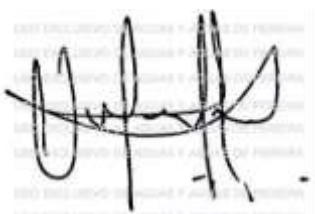
El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 18 DE MARZO DE 2026, visita que fue atendida por Luz Enit Soto, y en tal revisión se detectó que el medidor P1515MMRSA75063AA que pertenece al predio con matrícula No 19605803, tenía una lectura acumulada de 8891, 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) 2026-2 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 **-13330** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 19605803.

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
67	2026-2	414	0	0	0	-5	5
2500	2026-2	414	0	3	0	6610	-6610
2501	2026-2	414	0	3	0	8665	-8665
1095	2026-2	414	0	3	0	-839	839
1090	2026-2	414	0	3	0	-1100	1100

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **graguirre**
Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12987-52 de 19 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12987-52
Fecha Resolución	19 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	ARIEL VASQUEZ
Matrícula No	19606335
Dirección para Notificación	BL 38 APTO 3813MIRADOR DE LLANO GRANDE

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 17 DE MARZO DE 2026, el Señor **ARIEL VASQUEZ**, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo de marzo de 2026, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

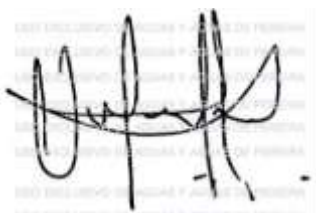
El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 18 DE MARZO DE 2026, en la revisión se detectó que el medidor A14FA657183 que pertenece al predio con **matricula No 19606335**, tenía una lectura acumulada de **636 m³**, en buen estado de funcionamiento, 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 periodo de **marzo 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 **\$-12.546** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con **matricula 19606335**.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1090	2026-3	414	0	4	0	-4436	4436
2500	2026-3	414	0	4	0	8813	-8813
1095	2026-3	414	0	4	0	-3384	3384
2501	2026-3	414	0	4	0	11553	-11553

Atentamente,



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. 12983-52 de 19 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12983-52
Fecha Resolución	19 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	VEN VICMARY JOSEFINA JIMENEZ
Matrícula No	1940923
Dirección para Notificación	CR 17 BIS # 21 B- 04 APTO 2 BLORENA 2

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integral, 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. 5929580

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 17 DE MARZO DE 2026, el señor(a) VEN VICMARY JOSEFINA JIMENEZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2026-2,2026-3, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

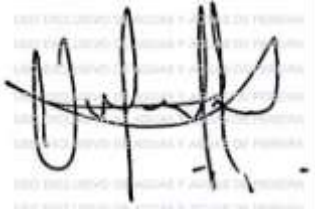
El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 18 DE MARZO DE 2026, visita que fue atendida por Jorge Pineda, y en tal revisión se detectó que el medidor P2115MMRAL145897AA que pertenece al predio con matrícula No 1940923, tenía una lectura acumulada de 331, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodos 2026-2,2026-3 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.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-113114** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 1940923.

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2026-3	414	0	7	0	15423	-15423
2501	2026-3	414	0	7	0	20218	-20218
2500	2026-2	414	0	7	0	15423	-15423
67	2026-2	414	0	0	0	-3	3
1595	2026-3	414	0	7	0	9053	-9053
2108	2026-3	414	0	0	0	-2	2
2501	2026-2	414	0	7	0	20218	-20218
67	2026-3	414	0	0	0	-3	3
1595	2026-2	414	0	7	0	9053	-9053
1590	2026-3	414	0	7	0	11868	-11868
2108	2026-2	414	0	0	0	-2	2
1590	2026-2	414	0	7	0	11868	-11868

Atentamente,

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **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. 12984-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12984-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	JUAN CARLOS VASQUEZ RAMIREZ
Matrícula No	123620
Dirección para Notificación	CL 15 # 8- 57 APTO 2 PS 3CENTRO

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 integral, 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 JUAN CARLOS VASQUEZ RAMIREZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2026-3, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

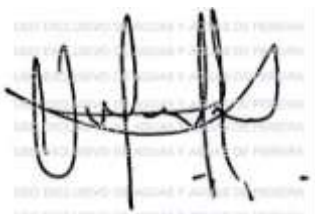
El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 18 DE MARZO DE 2026, visita que fue atendida por Juan Carlos vasquez, y en tal revisión se detectó que el medidor P1815MMRSA110275AA que pertenece al predio con matrícula No 123620, tenía una lectura acumulada de **216 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 periodo **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.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-20369** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 123620.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
3010	2026-3	414	0	0	-3	0	-3
2501	2026-3	414	0	4	0	11553	-11553
2500	2026-3	414	0	4	0	8813	-8813

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12993-52 de 19 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12993-52
Fecha Resolución	19 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	GUSTAVO FORERO
Matrícula No	1897214
Dirección para Notificación	CR 37 # 30- 51 TORRE 5 B APTO 601FINCAS HUERTAS

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 18 DE MARZO DE 2026, el señor GUSTAVO FORERO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos de Diciembre de 2025, Enero, Febrero de 2026, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

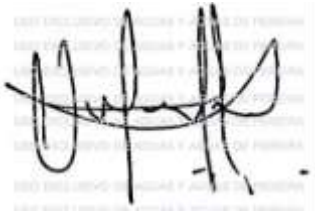
El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 19 DE MARZO DE 2026, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor 1215MMCMX21321AA que pertenece al predio con matricula No 1897214, tenía una lectura acumulada de 253, en buen 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 Diciembre de 2025, Enero, 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 **-55997** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 1897214.

Conce pto	Perío do	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2501	2026- 2	414	0	5	0	14442	-14442
2501	2026- 1	414	3	5	8665	14442	-5777
2500	2026- 2	414	0	5	0	11016	-11016
2108	2026- 1	414	0	0	0	-3	3
3010	2025- 12	414	0	0	-3	0	-3
2500	2025- 12	414	0	4	0	8813	-8813
67	2026- 2	414	0	0	-3	-4	1
67	2026- 1	414	0	0	0	-4	4
2108	2025- 12	414	0	0	0	-5	5
2500	2026- 1	414	3	5	6610	11016	-4407
2501	2025- 12	414	0	4	0	11553	-11553

Atentamente,

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

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. 13003-52 de 25 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	13003-52
Fecha Resolución	25 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	GLORIA EUNENCY PINEDA
Matrícula No	204149
Dirección para Notificación	CL 25 # 5- 66 APTO 302LAGO URIBE

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 5934553

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 19 DE MARZO DE 2026, la señora GLORIA EUNENCY PINEDA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2026-3, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

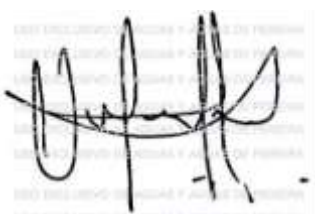
El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 24 DE MARZO DE 2026, visita que fue atendida por Jaime Jaramillo, y en tal revisión se detectó que el medidor M1315MMCEL038487AA que pertenece al predio con matrícula No 204149, tenía una lectura acumulada de 544, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del periodo 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.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-80797** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 204149.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2026-3	414	0	10	0	22033	-22033
2108	2026-3	414	0	0	0	-2	2
1595	2026-3	414	0	10	0	12933	-12933
1590	2026-3	414	0	10	0	16954	-16954
67	2026-3	414	0	0	0	-4	4
2501	2026-3	414	0	10	0	28883	-28883

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **graguirre**

Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12408-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12408-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	ANGIE MARIA CANO PATIÑO
Matrícula No	1945013
Dirección para Notificación	CR 6 # 25- 36 LC 1LAGO 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 integra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 5915375
PEREIRA, 18 DE MARZO DE 2026

Señor (a):
ANGIE MARIA CANO PATIÑO
CR 6 # 25- 36 LC 1 - LAGO URIBE
Teléfono: 3227402507
PEREIRA

Radicación: No. 12408 Radicado el 9 DE MARZO DE 2026
Matrícula: 1945013
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO SOLICITA LAS RAZONES DE LA NO INSTALACION DEL MEDIDOR EN EL LOCAL

**CONSIDERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE
DE LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA**

En atención a su solicitud relacionada con la matrícula No. 1945013, mediante la cual solicita información sobre las razones de la no instalación del medidor en el local, la Subgerencia Comercial – Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira S.A.S. E.S.P. se permite informar lo siguiente:

Una vez revisado el sistema comercial, se evidenció la Orden de Trabajo No. 5695399, en la cual se registró como observación la no existencia de acometida, razón por la cual no fue posible ejecutar la instalación del medidor en su momento.

Con el fin de aclarar dicha situación, se programó visita técnica al predio, la cual fue realizada el día 12 de marzo de 2026. Durante la inspección, se estableció que el local 1 solicitó la independización de la matrícula No. 1906247, correspondiente a un área común del edificio Luján, cuyo medidor totalizador (madre) identificado como H23SC000351, registra una lectura de 2448 m³, desde el cual actualmente se suple el servicio.

No obstante, se evidenció que no ha sido posible realizar la conexión ni la instalación del medidor, debido a que el inmueble no cuenta con la adecuación técnica requerida, específicamente la prolongación de la colilla hasta la caja donde se encuentra el punto de empalme.

En este sentido, para poder dar continuidad al proceso y proceder con la instalación del medidor, es necesario que el interesado realice la adecuación correspondiente, consistente en la prolongación de la colilla conforme a lo indicado en el reporte técnico.

Una vez se realice dicha adecuación, la Empresa podrá continuar con el procedimiento y ejecutar la instalación del medidor solicitado. Agradecemos su atención y quedamos atentos a la gestión requerida, así como a cualquier inquietud adicional que se presente.

Adjunto reporte técnico para su conocimiento:

ATENCION AL CLIENTE

Visita No.: 1

I. INFORMACION GENERAL

Radicado No: 12408
Visita No: 5915375
Fecha De Atencion: 12/03/2026 11:22:34
Nombre del Usuario: ANGIE MARIA CANO PATIÑO
Matricula: 1945013
Direccion: CR 6 # 25- 36 LC 1
Barrio: LAGO URIBE
Clase de Uso del Predio: COMERCIAL
No Medidor: IMPOSIBLE
Lectura Actual: 0

DATOS VISITA

II. CARACTERISTICAS DEL INMUEBLE

Clase de Servicio: COMERCIAL
Actividad Economica: PANADERIA - CAFETERIA- PASTELERIA
Estado Ocupacion: Predio Ocupado
SERVICIOS CON QUE CUENTA EL PREDIO
Acueducto Prestado Por La Empresa: SI
Alcantarillado Prestado Por La Empresa: SI
No. Personas que Ocupan el Inmueble: 2
Hace Cuanto Tiempo: 1 - 3 años

III. ESTADO DEL EQUIPO DE MEDIDA

No Medidor: No hay
Lectura Actual: 0
Estado Medidor: Sin Medidor
Funcionamiento: Servicio Directo
ESTADO DEL MEDIDOR

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

Lavamanos
Llave Terminal Lavamanos: SI
Lavaplatos
Llave Terminal Lavaplatos: SI
Ducha
Llave Terminal Ducha: SI
Tanque De Reserva
Flotador: SI
Tanque Lavadero
Llave Terminal Tanque Lavadero: SI
Tanque de Sanitario
Agua Stop: SI
Tanque Con Reboso o Fuga: NO
Instalaciones Internas
Piscina
PRUEBAS REALIZADAS
PARA MULTIUSUARIO
ESTADO DE LAS AREAS COMUNES

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Se visitó predio se encuentra que el local 1 solicitó una independización de la matrícula 1906247 que es un área común del edificio LUJAN, cuyo totalizador madre es el H23SC000351 del cual se supe, Lectura 2448 M3, pero la empresa no le ha instalado o hecho la conexión e instalado el medidor, y por parte de la usuaria se le informa que no tiene la colilla adecuada para hacerle la conexión falta prolongar la colilla hasta la caja donde está el punto donde se hace el empalme.

Por lo brevemente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P., estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la empresa resuelve:

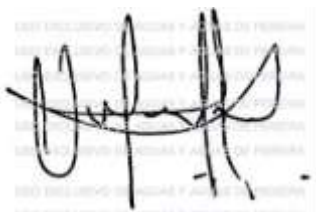
Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) ANGIE MARIA CANO PATIÑO, identificado con C.C. No 1004669725 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) ANGIE MARIA CANO PATIÑO enviando citación a Dirección de Notificación: CR 6 # 25- 36 LC 1 - LAGO URIBE haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Se INFORMA que contra la presente decisión NO procede ningún recurso, por cuanto la petición, recae en solicitud de información y por tratarse de asuntos diferente a los establecidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Dado en PEREIRA, el 18 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Alonso Cano Pérez', is written over a faint, repeating background pattern of the company name 'S.A. Aguas y Aguas de Pereira'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: puatcliente2560
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. 12369-52 de 20 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12369-52
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	ADELAIDA SUAREZ QUIÑONES
Matrícula No	688929
Dirección para Notificación	VIA LA.VIRGINIACESAR TORO

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. 5915398
PEREIRA, 20 DE MARZO DE 2026

Señor (a):
ADELAIDA SUAREZ QUIÑONES
VIA LA.VIRGINIA - CESAR TORO
Teléfono: 3122781079
PEREIRA

Radicación: No. 12369 Radicado el 3 DE MARZO DE 2026
Matrícula: 688929
Motivo de la Petición: CAMBIO DE DATOS BASICOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO INFORMA QUE ESTE PREDIO NO ES DE ELLA Y NO TIENE VINCULO CON ESTA DIRECCION, INFORMA QUE NUNCA HA RESIDIDO EN ESTE PREDIO SOLICITA CAMBIO DE DATOS AL NOMBRE CORRESPONDIENTE O ELIMINACION DE SUS DATOS

**CONSIDERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE
DE LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA**

En atención a su solicitud relacionada con la matrícula No. 688929, mediante la cual informa que no tiene vínculo alguno con el predio ni ha residido en la dirección asociada, solicitando la corrección de los datos del suscriptor, la Subgerencia Comercial – Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira S.A.S. E.S.P. se permite informar lo siguiente:

Conforme al análisis realizado en el sistema comercial de la Entidad, se procedió a ejecutar la eliminación del nombre reportado como suscriptor, atendiendo a la situación expuesta en su solicitud.

En consecuencia, se deja constancia de la actualización realizada en la base de datos, con el fin de evitar futuras afectaciones relacionadas con el servicio en mención.

Agradecemos su comunicación y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que se presente.

Por lo brevemente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P., estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la empresa resuelve:

Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) ADELAIDA SUAREZ QUIÑONES, identificado con C.C. No 42027329 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

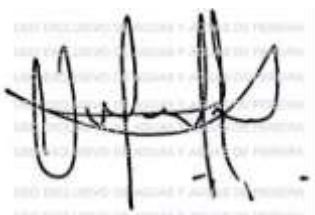
Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) ADELAIDA SUAREZ QUIÑONES enviando citación a Dirección de Notificación: VIA LA.VIRGINIA - CESAR TORO haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Se INFORMA que contra la presente decisión NO procede ningún recurso, por cuanto la petición, recae en solicitud de información y por tratarse de asuntos diferente a los establecidos

en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Dado en PEREIRA, el 20 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Alonso Cano Pérez', is written over a background of faint, repeating text that reads 'COMUNIDAD DE AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: puatcliente2560
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. 12434-52 de 19 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	12434-52
Fecha Resolución	19 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	JUAN GUILLERMO GONZALES
Matrícula No	283267
Dirección para Notificación	CL 17 E # 23 B- 42BOSTON

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

PEREIRA, 19 DE MARZO DE 2026

Señor (a):

JUAN GUILLERMO GONZALES

CL 17 E # 23 B- 42 - BOSTON

Teléfono: 3371008

PEREIRA

Radicación: No. 12434 Radicado el 13 DE MARZO DE 2026

Matrícula: 283267

Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: VER DOC ANEXO

TENER EN CUENTA PARA RESPUESTA, EL USUARIO AUTORIZO EL CAMBIO DEL MEDIDOR LA MISMA FECHA DE ESTA SOLICITUD

**CONSIDERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE
DE LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA**

En atención a su solicitud relacionada con la matrícula No. 283267, la Subgerencia Comercial – Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira S.A.S. E.S.P. se permite informar lo siguiente:

Inicialmente, ante la no autorización inicial, la manifestación fue radicada bajo el Trámite Unilateral No. 12729, el cual fue resuelto mediante la Resolución No. 12729-52 del 25 de febrero de 2026.

Conforme a la manifestación presente, es importante indicar que en la resolución referenciada se dejó constancia de la elaboración y envío de la respectiva comunicación de notificación, junto con su guía de entrega, las cuales constituyen el soporte de la debida notificación del acto administrativo, conforme a la normatividad aplicable.

Se adjunta la Resolución No. 12729-52 del 25 de febrero de 2026:

**RESOLUCIÓN N°. 12729-52.
DEL 25 DE FEBRERO DE 2026**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 283267, UBICADO EN LA CL 17 E # 23 B- 42 , BARRIO BOSTON , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.

El Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP, en uso de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas por la ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015 y la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002, emite la presente resolución:

CONSIDERACIONES PREVIAS

Es obligación de las Empresas garantizar la medición de los consumos, esto en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 9, 144, 145 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición y el mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua.

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

- La reducción de las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- El cumplimiento de los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exigen las entidades ambientales.
- Los estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- Para tales garantías la empresa ha adoptado la tecnología del medidor R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½" con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida. Adicionalmente las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciales ¼" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente al medidor.

HECHOS RELEVANTES

El predio ubicado en la **CL 17 E # 23 B- 42 , Barrio BOSTON** identificado para la Empresa con la matrícula **283267** tiene instalado el equipo de medida **0915MMCEL98405AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora

legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **del veintisiete (27) de diciembre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 24 De Junio Del 2025, atendida por el **que recibió la visita**, diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la que dejó la observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 283267 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAUSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. "Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes." El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

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

PRUEBAS

1. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **del veintisiete (27) de diciembre de 2024**.
2. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
3. Orden de trabajo N° 4840662 del 24 De Junio Del 2025, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 27/12/2024 5:20:29 p. m.

Señor: JUAN GUILLERMO GONZALEZ
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: CL 17 E # 23 B-42 BOSTON
Dirección de ayuda:
Matrícula: 283267 Nro. Solicitud: 4840662 Diámetro: 1/2" Medidor: 0915MMCEL98405AA
Clase: C Lectura: 1887

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el can Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.

Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo potable en términos de precisión y confiabilidad.

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o el tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su e

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un p mínimo de facturación, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q Q1=8 lt/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar por remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3 fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

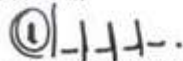
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el mandado por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral u aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Em incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación resp periodo de facturación, no ha tomado la decisión (1), la empresa procederá a ejecutar la opción 2 para garanti de las disposiciones legales y regulatorias aplicables, una vez vencido el periodo mínimo de facturación otorgad

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta i

Cordialmente,



LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

			
NIT: 890.512.235-3 Entrega en: 2025		10276516127954197	
031		5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19	
DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAN NIT: 818002020 4840662 ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660201 DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORRE CAMBIO DE TECNOLOGIA			
PARA: JUAN GUILLERMO GONZALEZ DIR: CL 17 E 23 B 42 BOSTON		ID: 263267 Zona: 23 Sector 887	
Teléfono: 0 Proceso: Ciudad: PEREIRA, CA		C. Postal: 660201 Conte/Ciclo:	
Recibe: 		☐ Entregado ☐ Desconocido ☐ Dr. Enate ☐ No Reside ☐ No Reclamado ☐ Refusado ☐ Otros	
Valor (B): 705.20 Peso (Kg): 250.28 Fecha: 10/10/2025 Hora: 9:19:57 a.m. Guía: 10276516127 DICE CONTENIR: CARTAS		HORA DE ENTREGA:	

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: *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.*

Artículo 144 de la Ley 142 de 1994. De los medidores individuales. *Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

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

RAS 0330 de 2017 y Resolución 0799 de 2021: Donde se fijan las especificaciones técnicas mínimas para los instrumentos de medida

Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3. **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. "Suspensión por incumplimiento del Contrato de**

Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

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

Artículos 67 a 69 y 87 de la Ley 1437 de 2011: Donde se regulan el debido proceso administrativo y la firmeza de los actos administrativos.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializará la suspensión del servicio.

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 283267 ubicado en CL 17 E # 23 B- 42 , Barrio BOSTON, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aun no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 4°. 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y queda en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 25 DE FEBRERO DE 2026

Atentamente,



VICTOR ALONSO CANO PÉREZ

Ahora bien, respecto a la instalación del equipo de medición, se evidencia en el sistema comercial que posteriormente la usuaria autorizó el cambio de medidor, registrándose la siguiente observación:

"Usuaria autoriza cambio de medidor por trámite unilateral 12729. Facturar en cuatro cuotas. Tel: 3227278806 – Magda Sepúlveda García."

En consecuencia, y con base en dicha autorización, se procedió a la ejecución de la instalación del medidor, la cual fue realizada el día 06 de marzo de 2026, quedando así normalizada la medición del consumo del servicio en el inmueble.

Se adjunta el reporte de instalación del medidor, como soporte de las actuaciones adelantadas.



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10309) INSTALACION DE MEDIDOR

Radicado : 4840662
Fecha Visita : 06/03/2026 12:49:53
Nombre : JUAN GUILLERMO GONZALEZ
Direccion : CL 17 E # 23 B- 42
Barrio : BOSTON
Predio : 283267

INSTALACION

Quien Atendio La Visita : Poseedor
Autoriza : SI
Numero de Cuotas : 4
Estado del Predio : Predio Ocupado
Telefono : 3227278806
Nombre Quien Recibe Medidor : Magda Sepúlveda
Cedula de Quien Recibe : 111
Medidor Viejo : 0915MMCEL98405AA
Medidor Nuevo : H25VA871214
:

DATOS DE INSTALACIÓN - RECURSOS

Recurso : 1570300175 - MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR
Cantidad : 1

Recurso : 90000000 - MEDIDOR EN CONSIGNACION
Cantidad : 1

OBSERVACION

instalado

Bajo la gravedad de juramento, firmo la orden de trabajo dando testimonio de la posición del usuario.

Estado Predio : Rehusa firma


Juan Cuervo



Agradecemos su comunicación y reiteramos nuestro compromiso con la prestación eficiente y transparente del servicio. Quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que se presente.

Por lo brevemente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P., estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la empresa resuelve:

Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) JUAN GUILLERMO GONZALES, identificado con C.C. No 80105127 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

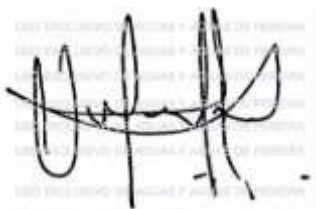
Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) JUAN GUILLERMO GONZALES enviando citación a Dirección de Notificación: CL 17 E # 23 B- 42 - BOSTON

haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Se INFORMA que contra la presente decisión NO procede ningún recurso, por cuanto la petición, recae en solicitud de información y por tratarse de asuntos diferente a los establecidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Dado en PEREIRA, el 19 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is written over a faint, repeating background pattern of the text 'SEDE EJECUTIVA DE AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: puatcliente2560

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. 2453-52 de 25 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANA LUCIA MAZO 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:

Resolución No	2453-52
Fecha Resolución	25 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	ANA LUCIA MAZO OSORIO
Matrícula No	19610679
Dirección para Notificación	CR 16 BIS # 9 - 20 LC 1PINARES DE SAN MARTIN

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 5913921

Pereira, 25 DE MARZO DE 2026

Señor (a):
ANA LUCIA MAZO OSORIO
CR 16 BIS # 9 - 20 LC 1
Teléfono: 3244483657

Radicación: 2453 del 11 DE MARZO DE 2026
Matrícula: 19610679
Móvil de la Queja: DAÑO OCASIONADO POR PERSONAL DE LA EMPRESA

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: USUARIA PRESENTA QUEJA POR DAÑOS OCASIONADOS POR PERSONAL DE LA EMPRESA. INDICA QUE AL MOMENTO DE INSTALAR LA CAJA DEL MEDIDOR, QUEDO CON UN ESPACIO SIGNIFICATIVO EN EL ANDEN, INCLUSO QUEDO LA LLEVE DE PASO POR FUERA DE LA CAJA. PRESENTA SOPORTE FOTOGRAFICO. SOLICITA REVISION Y ADECUACION

CONSIDERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

En atención a la queja radicada el 11 DE MARZO DE 2026, mediante la cual manifiesta, inconformidad relacionada con la presunta instalación de caja de medidor en el predio, identificado con la matrícula No. **1279728**, se informa, una vez verificados los sistemas de información comercial y operativa de la empresa, no se evidencian órdenes de trabajo, solicitudes, ni registros asociados a la instalación o modificación de la caja de medidor en la matrícula mencionada.

De acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa, este tipo de intervenciones solo puede ser ejecutado por personal autorizado, previa generación de la respectiva orden de trabajo, lo cual no se encuentra registrado en este caso. Así mismo, el usuario no se encuentra autorizado para realizar modificaciones sobre la infraestructura del servicio, por lo que cualquier intervención realizada sin autorización constituye una actuación no permitida. En consecuencia, no es posible atribuir la ejecución de dicha modificación a la empresa prestadora del servicio, dado que no existe soporte técnico ni administrativo que lo respalde.

En caso de que el usuario cuente con información adicional que permita identificar el origen de la intervención (fecha, personal, evidencias, etc.), se solicita allegarla para su respectiva validación

Por lo brevemente expuesto, **el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.**, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la empresa resuelve:

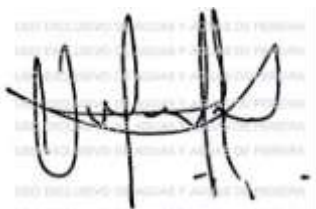
Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) ANA LUCIA MAZO OSORIO identificado con C.C. No. 24824553 por concepto de DAÑO OCASIONADO POR PERSONAL DE LA EMPRESA de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) ANA LUCIA MAZO OSORIO

enviando citación a Dirección de Notificación: CR 16 BIS # 9 - 20 LC 1 haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Se INFORMA que contra la presente decisión NO procede ningún recurso, por tratarse de asuntos diferente a los establecidos en el **artículo 154 de la Ley 142 de 1994**.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'V. Alonso Cano Pérez', written over a faint, repeating background pattern of the company name 'AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **amgonzales**

Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 2460-52 de 20 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	2460-52
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	ACCEDE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA GLADIS CEBALLOS
Matrícula No	328039
Dirección para Notificación	BLQ 30 APTO 1SECTOR 1 DE FEBRERO

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 5930484

Pereira, 20 DE MARZO DE 2026

Señora:
MARIA GLADIS CEBALLOS
BLQ 30 APTO 1
Teléfono: 3164498252

Radicación: 2460 del 11 DE MARZO DE 2026
Matrícula: 328039
Móvil de la Queja: FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CALIDAD

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: DIRECTOR
DAR ATENCIÓN Y RESPUESTA OPORTUNA AL DERECHO DE PETICIÓN ANEXADO.

DE LA MISMA MANERA INFORMAR UNA VEZ QUEDE RESUELTO POR ESTE MISMO
MEDIO, GESTIONAR LA SOLICITUD N° 5898670 DE LA MATRICULA N° 328039.

MUCHAS GRACIAS

**CONSIDERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE
DE LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA**

En atención a la queja radicada el 11 DE MARZO DE 2026 mediante su solicitud referente a la matrícula **Nro. 312025**, la Subgerencia Comercial Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas le informa que, después de corroborar con nuestro Sistema de Información Comercial, se realiza revisión al predio el día 18 de Marzo de 2026, de lo que, el equipo técnico informa: ***Predio solo, medidor no presenta movimiento estando el predio solo, se observa durante varios minutos, el vigilante manifiesta que la sra trabaja todo el día, adjunto fotos.*** Situación que confirma fue atendida su petición y corregida la fuga, de lo cual, se adjunta registro fotográfico, así:



Agradecemos su confianza, la Empresa busca dar la mayor eficiencia y eficacia en todos los procesos a cada uno de nuestros usuarios.

Por lo brevemente expuesto, **el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.**, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la empresa resuelve:

Dar por atendida la queja presentada por la señora MARIA GLADIS CEBALLOS identificado con C.C. No. 30301713 por concepto de FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CALIDAD de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal a la señora MARIA GLADIS CEBALLOS enviando citación a Dirección de Notificación: BLQ 30 APTO 1 haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Se INFORMA que contra la presente decisión NO procede ningún recurso, por tratarse de asuntos diferente a los establecidos en el **artículo 154 de la Ley 142 de 1994**.

Atentamente,

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23456-52 de 19 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:

Recurso No	23456-52
Fecha Resolución Recurso	19 DE MARZO DE 2026
TRAMITE UNILATERAL	12591 de 11 DE FEBRERO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	19609348
Dirección para Notificación	CRA 9 18 B -15 APTO 424 CENTRO

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 23456-52

DE: 19 DE MARZO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23456 DE 27 DE FEBRERO DE 2026 SOBRE **TRAMITE UNILATERAL No. 12591 DE 22 DE ENERO DE 2026**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 16214686 sin acreditar la debida legitimación frente al suscriptor, TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO P.H. interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 12591-52 de 11 DE FEBRERO DE 2026, mediante la cual mediante ***SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 19609348, UBICADO EN LA CL 37 B # 36 - 05 AREA COMUN - TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO, BARRIO VILLA VERDE , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.***

Notificación de salida documento No. 20268300816251

Asunto del radicado: Traslado por Competencia Radicados No. 20268300842792
Radicado origen: 20268300842792
Fecha de radicado: 27/02/2026 11:33:29

Que el recurrente por escrito **03226MAC1669R fue remitido por la SSPD, mediante radicado 20268300816251,** y recibido en la Empresa el día 27 DE FEBRERO DE 2026 manifestando su inconformidad porque la Empresa ante el INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES y el artículo 144 de la Ley 1452 de 1994, al no permitir el cambio del medidor TOTALIZADOR la representante legal de TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO P.H. porque no asume el cobro respectivo, y pretende el señor Antonio José, que la Empresa no realice la reposición del totalizador por la causal de avance tecnológico, argumentando que no se puede suspender temporalmente el contrato de prestación del servicio desconociendo que está el incumpliendo una de las obligaciones del usuario, lo cual da lugar a la suspensión del servicio de la acometida de la matrícula 19609348, hasta tanto se elimine la causa de incumplimiento, y pretende de manera errada invocar SAP, porque la Empresa no le accede a sus reiteradas peticiones de eliminar el cobro de las áreas comunes de la P.H. con base en el registro del Totalizador, equipo que nos garantiza la medición total del agua potable que la Empresa entrega a Torres de Villa Verde, y en cumplimiento del debido proceso para la reposición, la Empresa le comunicó la necesidad del cambio por un medidor más preciso, debido al avance tecnológico,

Notificación de salida documento No. 20268300816251

Asunto del radicado: Traslado por Competencia Radicados No. 20268300842792
Radicado origen: 20268300842792
Fecha de radicado: 27/02/2026 11:33:29

En el escrito pretende lo siguiente:

PETICIÓN

Con fundamento en la argumentación expuesta, solicito REVOCAR la orden de suspensión del contrato y/o del servicio desde la acometida general, sin perjuicio de que la Empresa realice el estudio técnico de la medición en las condiciones indicadas por la SSPD (contemplando el costo de la obra para su instalación) que determine si el macromedidor debe funcionar como totalizador.

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Dicha labor se realiza a través de los planes de mejoramiento de la medición, verificando los diferentes predios de la ciudad con el fin de identificar inmuebles con medidores frenados, clase de uso obsoleta por **avance tecnológico** o servicios directos, en este caso particular el cliente TORRES DE VILLA VERDE P.H., desde la solicitud de la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado por parte del constructor, lo hizo con un totalizador en la acometida principal, para garantizar la medición total del agua potable que se le entrega a la propiedad horizontal, incluyendo el consumo de las áreas comunes, el equipo de medida - totalizador con serie 15BE103544 de 1 1/2" instalado el 21/09/2016, marca ITRON, no cumple las condiciones técnicas exigidas actualmente por la Empresa, porque existen equipos más precisos debidos al avance tecnológico, consagrada esta causal en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, *en este caso la Empresa determina un MEDIDOR ULTRASONICO de 1 1/2" R/800 CON TELEMETRIA.*

Desde la creación de la matrícula 19609348, en el año 2016, se autorizó realizar el empalme para la prestación del servicio de acueducto con un TOTALIZADOR de 1 1/2" el cual cumple su función de registrar el consumo entregado al Cliente TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO P.H. en su totalidad, y funciona como cuenta mamá, a la cual se le descuenta el consumo de las 199 cuentas hijas, las cuales corresponden a las unidades independientes que integran el conjunto y cuentan con medidor individual.

Para información del funcionario de la SSPD, reiteramos las continuas reclamaciones que presenta el señor Antonio Jose a nombre del TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO P.H. pretendiendo que la Empresa considere el TOTALIZADOR como un medidor de control, dejando así de facturar el consumo del área común del conjunto, solicitud ilegal y la cual no se ajusta a Derecho ni técnicamente es posible, porque cuenta con zonas húmedas, salón social con baños, portería con baño, tanque de reserva, redes locales que recorre todo el conjunto hasta el registro de corte de las 199 cuentas hijas, y la Empresa ha realizado inspecciones técnicas en las cuales confirma que las redes hidráulicas continúan como el constructor las entregó a los copropietarios, desvirtuando las falsas afirmaciones del señor Antonio Jose al afirmar que no existe informe o estudio técnico que demuestre la imposibilidad técnica de la medición con micromedición, o tratar el totalizador como un medidor de control, solicitud que lleva

varios años de manera errada pretendiendo el señor Antonio José y al no acceder a ella, invoca SAP, afirmando que la Empresa evade de resolver de fondo, dilatando en este caso el cambio del equipo de medida.

La Empresa ha dado respuesta de fondo a las múltiples reclamaciones presentadas sobre el sistema general o totalizador, que hace parte de las áreas comunes, del Conjunto Torres de Villa Verde, 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 262886-52 del día 9 de Mayo de 2024.

Recurso 21954-52 del día 20 de Mayo de 2024.

Reclamo 265023 del 3 de septiembre de 2024.

Recurso 22178 del 10 de octubre de 2024.

Resolución 272040 del 11 de julio de 2025.

Recurso 22879 del 14 de Agosto de 2025.

Reclamo 272645 del 13 de agosto de 2025.

Reclamo 273509-52 del 22 de septiembre de 2025.

Reclamo 274795 de 28 de noviembre de 2025

Recurso 23249-52 del 22 de diciembre de 2025

De manera reiterativa, presenta escrito con la reclamación 275630 y posteriormente el escrito del recurso de reposición 23329, 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 275630, por medio de la Resolución 275630-52 fue evasiva, porque no se le accedió a sus pretensiones, aunque se le ha demostrado con el informe técnico que el CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE P.H. posee una sola acometida de acueducto para abastecer el inmueble, y en el interior cuenta con 199 unidades independientes, cada uno con medidor individual, más la red local que recorre el conjunto residencial extensión superior a 650 mt lineales, y distribuye el agua potable para las torres de apartamentos y las redes del Area común

Por lo tanto, los recursos de apelación, se encuentran en trámite ante la SSPD y están en análisis de los solicitudes de SAP, invocadas por el señor Antonio Jose López Patiño.

No obstante, la administradora, afirmó que autoriza el cambio del totalizador, pero que no acepta el cobro, asesorada por el señor Antonio José, y por lo cual no acepta realizar acuerdo de pago, como responsable de la reposición del totalizador, *a pesar de haberse realizado comunicación del cambio y teniendo desde la creación del conjunto un Totalizador, por lo cual da lugar al incumplido una de sus obligaciones contractuales, por esta razón se hace necesario definir por parte de la Empresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación de los servicios públicos, porque la Empresa le informó que el nuevo medidor debe cumplir las siguientes características metrológicas que se le puede instalar el sistema de telemetría:*

1. Adquirir un medidor en el mercado, con las siguientes especificaciones metrológicas:

- Medidor Ultrasónico de 1 1/2" pulgada
- Rango =>R/800
- Equipado para telemetría

El equipo deberá contar con su respectiva factura, certificado de calibración y certificado de tipo o modelo. Posteriormente, debe llevarlo a la Empresa para su instalación. La garantía del dispositivo será asumida por el proveedor que usted elija. En esta opción, los costos de instalación corren por su cuenta.

La Empresa procedió de conformidad con la ley 142/94 a notificar sobre la necesidad del cambio del medidor, con carta de socialización y, por ende se le informó que se procedería de acuerdo al **art 145 de la ley 142 de 1994 que establece al respecto del Control sobre el funcionamiento de los medidores:**

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

No obstante, no autorizan al Contratista de Medición a realizar la reposición aclarandole que puede cambiarlo pero no aceptan el cobro del suministro e instalación del totalizador, lo cual ha generado la expedición de un acto administrativo motivado por el incumplimiento del CCU con número 12591-52 de 11 DE FEBRERO DE 2026.

DIRECTIVA DE AGUAS Y AGUAS N° 101 DEL 09/05/2024, C.C.U. CLÁUSULA 22. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO

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

6. *Adquirir, permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa. Igualmente, autorizar la reparación o reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o **cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos.** Cuando el usuario o suscriptor pasado un periodo de facturación, después de la comunicación por parte de la Empresa no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.*

La SSPD, mediante Concepto 153 de 2024 precisó :

En lo concerniente a los instrumentos de medición del servicio de acueducto, los artículos [2.3.1.3.2.3.11](#) y [2.3.1.3.2.3.12](#) del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, establecen lo siguiente:

“Artículo 2.3.1.3.2.3.11. De los medidores. Los contratos de condiciones uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos de agua, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan y la entidad prestadora de los servicios públicos deberá aceptarlo siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La entidad prestadora de los servicios públicos podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, las condiciones para su reemplazo y el mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la entidad prestadora de los servicios públicos, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación a partir de la comunicación de la necesidad del cambio no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. (Decreto 302 de 2000, artículo [14](#))”.

“Artículo 2.3.1.3.2.3.12. De la obligatoriedad de los medidores de acueducto. De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por la entidad prestadora de los servicios

públicos de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual.

Dando aplicación a los artículos anteriores, la Empresa, en cumplimiento del C.C.U. y el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, entregó la comunicación, se adjunta como evidencia, en la cual se informó el motivo del cambio y la clase metrológica que se adoptó, en este caso particular un **medidor de 1 1/2" ULTRASONICO, R/800, con telemetría.**

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

“CLAUSULA 27: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:

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

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

La Empresa al adoptar este equipo de medida, debido al avance tecnológico e informar al usuario la necesidad y este oponerse la Empresa al analizar el escrito y el procedimiento adelantado, generó la respuesta, informando los fundamentos legales, en la decisión administrativa N° 12591-52 de 11 DE FEBRERO DE 2026, contempla la motivación y los fundamentos legales, para ordenar la suspensión temporal del contrato, por el incumplimiento del contrato de la matrícula **19609348, TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO** por lo cual, no se accede a revocar la decisión impugnada, confirmándola en todas sus partes.

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

Ley 142 de 1994:

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

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

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

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

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

Por lo tanto, y con fundamento en la normatividad vigente, es el suscriptor y/o usuario quien debe asumir el costo de la reposición del medidor, en este caso particular la Empresa no puede acceder a su petición de realizar el cambio sin asumir el costo del Totalizador, porque se ha ratificado en varias inspecciones técnicas que existe imposibilidad técnica para medición con micromedición del área común, y no es de control, en consecuencia se **CONFIRMA la decisión 12591-52 de 11 DE FEBRERO DE 2026, El incumplimiento del Contrato de condiciones por parte del usuario de no permitir la reposición del medidor, da lugar a la terminación del contrato de prestación del servicio, dando lugar al corte del servicio. salvo que se autorice el cambio del medidor-totalizador por uno que cumpla las condiciones técnicas exigidas por la Empresa.** No se acceden a las pretensiones del escrito del recurso.

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

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

Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por tratarse de un asunto de su competencia, de acuerdo al artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

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

CLÁUSULA 22. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO

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

(...)

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

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

“CLAUSULA 27: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 12591-52 de 11 DE FEBRERO DE 2026, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al (la) señor(a) 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 19 DE MARZO DE 2026



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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon
Revisó: learagon

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

**1. Se anexa la comunicación enviada a Torres de Villa Verde P.H. Matrícula 19609348, con fecha del
28/06/2025 con la constancia de recibido.**

PEREIRA, 28 de JUNIO de 2025

Señor
Propietario, administrador y/o tenedor

Nombre: JARDIN SAS
Dirección: CL 37 B # 36 - 05
Barrio: VILLA VERDE
Dirección de ayuda: AREA COMUN - TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO.
Matrícula: 19609348 Nro. Solicitud: 5216988
Medidor: 15BE103544 de 1 1/2" pulgada
Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA
Asunto: Notificación sobre reemplazar y/o instalar un medidor de agua

Estimado Usuario(a):

Aguas y Aguas de Pereira, como empresa comprometida con la gestión del recurso hídrico como un bien social, presta servicios con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando la sostenibilidad ambiental. Dentro de este compromiso, estamos adelantando un proceso clave para lograr la justa facturación, mediante el cambio de medidores de agua.

Además, como sociedad, tenemos la responsabilidad de mejorar las condiciones de vida promoviendo el uso eficiente de los recursos naturales y la adopción de tecnologías que minimicen el impacto ambiental.

Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra obligación informarle de manera clara y oportuna sobre las decisiones que impactan sus derechos y deberes como usuario(a). Por lo anterior, le notificamos la importancia de reemplazar y/o instalar un medidor en su predio, garantizando una mayor precisión acorde con los estándares exigidos por normatividad.

Específicamente, el cambio a un dispositivo más avanzado tecnológicamente que permitirá registrar y facturar el consumo de manera más eficiente. Es así que se procede a ordenar el cambio de su medidor de diámetro 1 1/2" pulgada, para que registre el consumo en cumplimiento del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que establece:
"La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen los instrumentos que la técnica haya puesto a disposición; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario".

En este sentido, se resalta y se notifica el deber que tiene respecto de reemplazar y/o instalar su medidor de agua en su inmueble, que cumpla con los estándares adoptados por la normatividad, garantizando así una correcta medición y mayor precisión en su consumo, se informa que dispone de un plazo máximo de 15 días calendario a partir de la fecha de esta notificación, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir un medidor en el mercado, con las siguientes especificaciones metrológicas:

- Medidor Ultrasónico de 1 1/2" pulgada
- Rango =>R/800
- Equipado para telemetría

El equipo deberá contar con su respectiva factura, certificado de calibración y certificado de tipo o modelo. Posteriormente, debe llevarlo a la Empresa para su instalación. La garantía del dispositivo será asumida por el proveedor que usted elija. En

esta opción, los costos de instalación corren por su cuenta.

2. Adquirir el medidor directamente con nuestra Empresa de 1 1/2" pulgadas, con un costo aproximado de \$ 5.890.500 (IVA incluido). Este equipo cuenta con una garantía directa de tres (3) años otorgada por Aguas y Aguas de Pereira y puede ser financiado a través de la factura. Este valor no incluye instalación ni accesorios. Nota: Este precio se mantendrá hasta agotar inventarios o este estará sujeto a cambios por condiciones asociadas al comportamiento del dólar, variable del IPC o situaciones similares a COVID – 19.

Importante: Si en un plazo de 15 días no ha elegido la opción 1, la Empresa procederá a ejecutar la opción 2 para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables.

El valor del medidor será diferido en un número de cuotas de acuerdo con el uso o el estrato socioeconómico que se detalla en el siguiente cuadro:

SECTOR/ESTRATO	POR SOLICITUD DEL USUARIO SE PUEDE EXTENDER HASTA
RESID--EST 4	18

Para resolver cualquier inquietud, puede comunicarse con nuestra línea de atención al cliente al teléfono 116, disponible sin costo desde teléfonos fijos y operadores celulares Tigo y Movistar, o visitarnos en nuestras oficinas ubicadas en la carrera 10 N° 17-55, piso 1, en Pereira.

Finalmente, le recordamos que el medidor retirado es de su propiedad, por lo que le solicitamos abstenerse de entregarlo al instalador. Si ya se realizó el cambio, favor hacer caso omiso de esta notificación.

Cordialmente,



LORENZO TABARES CADAVID
Jefe Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas



Constancia de Notificación Personal de la matrícula 19609348 y número de solicitud 5216888.

Fecha:

Nombre suscriptor y/o usuario que se notifica: Fernando Benavides con Cédula de Ciudadanía N. 9010104810, expedida en:

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira E.S.P. S.A.S. notificó al señor (a) Torres Villa Verde cambio de medidor y autoriza el correspondiente cambio a partir de este acto.

Recibió: Fernando Benavides Notifico: Angela Carmona
Nombre: Fernando Benavides Firma: Angela Carmona

C.C.N.º 9010104810 - Torres Villa Verde

Autorizo: si no Natalia Vanegas
Cel = 3187073091

El usuario de manera libre y voluntaria acepta la presente notificación y entiende sus deberes contractuales.

Torres de
Villa Verde
CONJUNTO CERRADO
NIT. 901.010.481-0

3144123865

2. Acta de renuencia al cambio del medidor, el cual habia sido autorizado, pero no aceptan el cobro de la reposición del totalizador, (macromedidor), desconociendo la legislación vigente, la cual establece que pasado un periodo de facturación de la entrega de la comunicación, la Empresa podrá realizar el cambio a costa del usuario, quien es el propietario del equipo de medida.



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10338) INSTALACION DE MACROMEDIDORES

Radicado : 5216988

Fecha Visita : 26/09/2025 09:08:32

Nombre : JARDIN SAS

Direccion : CL 37 B # 36 - 05

Barrio : VILLA VERDE

Predio : 19609348

INSTALACION

Estado del Predio : Predio Ocupado

DATOS DE INSTALACION - RECURSOS

Cantidad : (RECC_CANTIDAD)

Observaciones : Administradora Nathalia Vanegas refiere que no se opone al cambio pero se opone al cobro. Debido a esto va a iniciar trámite con aguas y aguas.pendiente instalación

Firma Usuario : Héctor Fabio ardila 10124368

Firma Supervisor : CONTRATISTA SUBGERENCIA COMERCIAL 133A

JIN-NOVUS 9010821513

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. 23417-52 de 19 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LILIA AMPARO 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:

Recurso No	23417-52
Fecha Resolución Recurso	19 DE MARZO DE 2026
RECLAMO	276419 de 24 DE FEBRERO DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	LILIA AMPARO OSORIO
Identificación del Peticionario	42061237
Matrícula No.	478883
Dirección para Notificación	CALLE 65 #27A-29 CORTES CORTES

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 23417-52

DE: 19 DE MARZO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23417 DE 4 DE MARZO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 276419 DE 13 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 (la) señor(a) LILIA AMPARO OSORIO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42061237 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 276419-52 de 24 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. 478883 Ciclo 13, ubicada en la dirección CL 65 # 27 A- 29 , Barrio CORTES en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-1, 2025-12,

Que el recurrente por escrito presentado el día 4 DE MARZO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el alto consumo facturado en los periodos de diciembre de 2025 y enero de 2026, es un inmueble de bajos recursos y tiene el subsidio del mínimo vital de la Alcaldía, solicita revisar consumo facturado, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho 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 **H20VA149582** en buen estado registraba una lectura acumulada de 933 m3, no fue posible ingresar porque el inmueble se encontraba solo, no fue posible concertar la revisión con la reclamante.

Al consultar el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio reclamante, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
ENE	926 m3	919 m3	7 m³	107 m³	Consumo del periodo 7 m³ más 100 m³ pendientes del mes de diciembre, para un total de 107 m³.
DIC	919 m3	912 m3	7 m³	101 m³	Consumo del periodo 7 m³ más 94 m³ pendientes del mes de diciembre, para un total de 101 m³.
NOV	863 m³	659 m³	204 m³	10 m³	Desviación significativa de 204 m³ mientras se realizaba la investigación, se facturaron por promedio 10 m³, quedando pendiente por facturar 194 m³.

Se observó que el consumo presentó desviación significativa de **204 m³** durante el periodo de **noviembre, avanzó de 659 m³ a 863 m³** y la Empresa facturó inicialmente promedio de **10 m³**, dejando pendiente de facturar **194 m³**. En el periodo de diciembre, se registró consumo de 7 m³, el equipo de medida avanzó de **912 m³ a 919 m³**, y se adicionaron 94 m³ de los 194 pendientes del periodo de **noviembre, para un total facturado de 101 m³, para enero de 2026, el** el equipo de medida registró 7 m³ avanzó de **919 m³ a 926 m³**, y se adicionaron **100 m³** quedando así facturados los 194 m³ pendientes del periodo de **noviembre, para un total facturado de 107 en enero/26,** lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, 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 los periodos de DICIEMBRE DE 2025 Y ENERO DE 2026, cobrando el consumo que registró el medidor en dichos periodos equivalente a 7 m³.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en los periodos de DICIEMBRE DE 2025 Y ENERO DE 2026, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido

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

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos 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 periodos 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.

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.

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."

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."

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-959633** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-1	483	7	13	-13991	-25983	11992
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	483	7	101	15423	222528	-207106
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-12	483	7	13	-13991	-25983	11992
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	483	7	107	15423	235748	-220325
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	483	7	101	20218	291721	-271503
	2026-1	483	6	0	-7157	0	-7157
AJUSTE A LA DECENA	2026-1	483	0	0	0	-2	2
DESC. VERTIMIENTO MINIMO VITAL	2026-1	483	6	0	-6992	0	-6992
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-1	483	7	13	-10673	-19820	9148
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-12	483	7	13	-10673	-19820	9148
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	483	7	107	20218	309051	-288833

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 LILIA AMPARO OSORIO en contra de la Resolución No. 276419-52 de 24 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. 478883 la suma de -959633. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

ARTICULO TERCERO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al (la) señor(a) LILIA AMPARO OSORIO , 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 19 DE MARZO DE 2026



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23415-52 de 24 DE MARZO DE 2026.

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

Recurso No	23415-52
Fecha Resolución Recurso	24 DE MARZO DE 2026
RECLAMO	276661 de 2 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	LUIS HERIBERTO OCAMPO
Identificación del Peticionario	14431563
Matrícula No.	1779727
Dirección para Notificación	MZ 28 CS 24 EL REMANSO

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 23415-52

DE: 24 DE MARZO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23415 DE 4 DE MARZO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 276661 DE 23 DE FEBRERO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) LUIS HERIBERTO OCAMPO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 14431563 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 276661-52 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. 1779727 Ciclo 7, ubicada en la dirección MZ 28 CS 24 , Barrio EL REMANSO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-2. porque se le facturaron 9 m3, vive solo y no permanece en el inmueble, es un adulto mayor de 83 años.

Que el recurrente por escrito presentado el día 4 DE MARZO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque no usa el servicio y no justifica el cobro del consumo de febrero de 2026, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Con ocasión de la reclamación, se desplazó el equipo de revisores de Departamento de Servicio al Cliente y el predio se encontraba solo, no fue posible ingresar, pero se confirmó el registro del medidor **H22VA008371** el cual registraba 72 m3, cuenta con la prestación del servicio y el medidor y la acometida no presentan fugas.

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
REVISION TECNICA
ATENCION AL CLIENTE

I. INFORMACION GENERAL

Radicado No : 276661
Visita No : 5886996
Fecha De Atencion : 26/02/2026 12:47:20
Nombre del Usuario : LUIS HERIBERTO OCAMPO
Matricula : 1779727
Direccion : MZ 28 CS 24
Barrio : EL REMANSO
Clase de Uso del Predio : RESID-EST 1 - BAJO-BAJO
No Medidor : H22VA008371
Lectura Actual : 71

DATOS VISITA.

II. CARACTERISTICAS DEL INMUEBLE

Clase de Servicio : RESIDENCIAL
Actividad Economica : VIVIENDA FAMILIAR
Estado Ocupacion : Predio Solo

SERVICIOS CON QUE CUENTA EL PREDIO

Acueducto Prestado Por La Empresa : SI
Alcantarillado Prestado Por La Empresa : SI
No. Personas que Ocupan el Inmueble : 1
Hace Cuanto Tiempo : 0 - 6 meses

III. ESTADO DEL EQUIPO DE MEDIDA

No Medidor : H22VA008371
Lectura Actual : 72
Diametro del Medidor : 1/2"
Diametro de la Acometida : 1/2 PULGADA

Visor : Buen Estado
Estado Medidor : Buen Estado
Funcionamiento : Funcionando

ESTADO DEL MEDIDOR

¿Se Puede Leer? : Si



Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de FEBRERO DE 2026, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Previa a la Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 9 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, equivalente a 2 m3.

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

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del equipo de medida.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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.*

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-10978** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	470	2	9	4407	19829	-15423
ND SUBSIDI	2026-2	470	2	9	-3997	-17989	13991

ALCANTARILLADO							
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	470	0	0	-2	-4	2
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-2	470	2	9	-3049	-13722	10673
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	470	0	0	-4	-2	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	470	2	9	5777	25995	-20218

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 LUIS HERIBERTO OCAMPO en contra de la Resolución No. 276661-52 de 2 DE MARZO DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: **CREDITO** a la Matrícula No. 1779727 la suma de **-10978**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

ARTICULO TERCERO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al (la) señor(a) LUIS HERIBERTO OCAMPO , 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 petición del recurrente.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 24 DE MARZO DE 2026



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23420-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Recurso No	23420-52
Fecha Resolución Recurso	18 DE MARZO DE 2026
RECLAMO	276666 de 2 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	MIRIAN RODRIGUEZ DE HICAPIE
Identificación del Peticionario	24937707
Matrícula No.	48967
Dirección para Notificación	CL 4 # 11- 58 BERLIN

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 23420-52

DE: 18 DE MARZO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23420 DE 5 DE MARZO DE 2026 SOBRE **RECLAMO No. 276666 DE 20 DE FEBRERO DE 2026**

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

CONSIDERANDO:

Que la señora MIRIAN RODRIGUEZ DE HICAPIE, identificada con cédula de ciudadanía No. 24937707 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 276666-52 de 2 DE MARZO DE 2026, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula No. 48967 Ciclo 8, ubicada en la dirección CL 4 # 11- 58 , Barrio BERLIN en los periodos facturados 2026-1,2026-2.

Que el recurrente por escrito presentado el día 05 DE MARZO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el cambio del medidor que la Empresa realizó, manifiesta que la Empresa no la notifico, y no conocía las razones del cambio, no acepta el cobro, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

En primera instancia es importante aclarar que el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y legislación complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener su derecho a la medición y al pago de lo realmente utilizado, aclarándole que la misión de la Empresa es la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado y no la comercialización de medidores pero este es un elemento indispensable para el correcto cobro de los consumos.

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

Que la Ley 142 de 1994, en su artículo 144, ha consagrado lo siguiente, siendo una Ley Especial, y hasta la fecha se encuentra vigente y no sido modificada por ninguna otra:

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

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

reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.” (...)

La Ley 142 de 1994, y sus Decretos Reglamentarios, se aplican de preferencia ante cualquier CIRCULAR INTERNA O EXTERNA DE LA SSPD o Conceptos emitidos por la oficina Jurídica. Igualmente consagra el Decreto 1077 de 2015, lo siguiente:

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

10. Acometida de acueducto. *Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.*

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

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

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

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

El artículo 135 de la Ley 142 de 1994 dispone en cuanto a las acometidas lo siguiente: “La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, sino fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes” (subrayado es nuestro)

Igualmente la Circular Externa 006 del 2 de mayo de 2007, y no Interna como la relaciona el Recurrente, respecto al cambio del medidor por avance tecnológico, consagra:

Por desarrollo tecnológico.

*De acuerdo con lo señalado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, el usuario está obligado a cambiar el medidor cuando la empresa demuestre que existen nuevos desarrollos tecnológicos que ponen a su disposición instrumentos de medida más precisos. En este evento, el prestador le comunicará por escrito al usuario tal decisión, **incluyendo la cotización por concepto de suministro e instalación del equipo de medida**, y le concederá un plazo igual a un período de*

facturación para que lo adquiriera por su cuenta a quien bien tenga, o para que se lo solicite a la entidad prestadora. Vencido este plazo la empresa procederá a remplazar, instalar y facturar el nuevo medidor.

El prestador deberá acreditar en el expediente el cumplimiento del debido proceso y del derecho de defensa conforme a lo señalado en la normatividad vigente y lo previsto en esta circular.

Al efectuar el análisis de la normatividad vigente, Este Departamento RATIFICA que le corresponde al suscriptor y/o usuario asumir el costo del medidor y no se ha efectuado cambios de criterios respecto a este tema, porque hasta la fecha no se ha modificado el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, y la Empresa efectuó el debido proceso de notificación de la necesidad del cambio de medidor desde el 13 de Enero de 2025, y al usuario al no realizar ninguna acción para realizar el cambio medidor, el cual tenía la opción de adquirirlo en el mercado, ante esta falta de acciones por parte del usuario, esta prestadora procedió a realizar el cambio a cuenta del usuario.

Ahora, en cuanto a la inconformidad de la señora Miriam nuevamente se le aclara que en el predio se presta el servicio a las matrícula **48967** que corresponde CL 4 # 11- 58 Barrio Berlín, el día 27/12/2024 se generó la orden de trabajo 4840242 por cambio de medidor para el P1215MMCMX30321AA por Cambio de tecnología, en donde el grupo de medición efectuó el debido proceso de notificación desde Enero de 2025 y realizó varias visitas al predio durante el año 2025, por lo anterior el grupo de medición procedió a realizar el cambio de medidor el día 03/02/2026 instalando el equipo de medida H25VA498898.

Por lo que se generó el respectivo cobro a través de los cumplidos, mano de obra de instalación de medidor con los cumplidos 395177472 instalación domiciliaria de acueducto por valor de \$53.997,912 diferido a 12 cuotas de \$4.722,197 de las cuales se han aplicado 1 cuotas, cumplido 395177470 IVA instalación por valor de \$10.259,603 diferido a una cuota por tratarse de un impuesto nacional, el cual ya se aplicó.

Cobro por medidor a través de los cumplidos 395177473 Medidor por valor de \$220.877,310 diferido a 12 cuotas de \$20.250,030 de las cuales se han aplicado 1 cuota y el cumplido 395177471 IVA medidor por valor de \$41.966,689 diferido a 6 cuotas de \$7.36,212 de las cuales se han aplicado 1 cuota.

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

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

Por tal razón, no se efectuó revisión para verificar el estado actual del medidor y el bajo consumo registrado, **porque el cambio obedece es al AVANCE TECNOLÓGICO**, al existir actualmente equipos más precisos, y la normatividad permite a la Empresa efectuar la reposición del equipo por esta causal, por lo cual la reposición del medidor es estrictamente necesaria para una correcta medición y se remplazó por un medidor con las siguientes características metrológicas **R315, medidor tipo volumétrico - última generación - DN15 1/2" Caudal de arranque Qa: 0,5Lt/h. Q1: 7,9Lt/h Q3: 2,5Mt3/h, pre-equipado con sistema que**

permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida y el costo debe ser asumido por el propietario-suscriptor y/o usuario del servicio.

Por lo tanto, se CONFIRMA la decisión 276666-52 de 02 DE MAZO DE 2026 y la empresa le reitera que el cobro realizado con ocasión del suministro del medidor más la mano de obra por la instalación, son correctos dando aplicación a la normatividad vigente, el suscriptor debe asumir el costo y no se accede a modificar los cobros realizados ni expedir facturas sin estos conceptos.

Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por tratarse de un asunto de su competencia, de acuerdo al artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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:

FUNDAMENTOS LEGALES

LEY 142 DE 1994:

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

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

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

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

El Contrato de Condiciones Uniformes en su Cláusula Décima literal E. establece:

“CLAUSULA DÉCIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: El suscriptor o usuarios tendrán las siguientes obligaciones:

(...)

e) Adquirir, permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa. Igualmente, autorizar la reparación o reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un periodo de facturación, después de la comunicación por parte de la Empresa no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la

Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. Mantener la cámara de registro o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos. Ultimo inciso Artículo 20 del Decreto 302 de 2000.” (Cursiva fuera de texto)

CONCEPTO 532 DE 2017

(21 julio)

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Por su parte, el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 señala, acerca de los instrumentos de medición del consumo, que en los contratos de condiciones uniformes la empresa puede exigir que los usuarios o suscriptores adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos para la medición de estos.

De igual forma, la citada disposición precisa que los usuarios o suscriptores podrán adquirir los bienes y servicios a quien a bien tengan y que la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas establecidas en el respectivo contrato de condiciones uniformes.

Ahora bien, no es obligación del usuario o suscriptor cerciorarse de que los medidores funcionen, pero sí es su obligación hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción de la empresa cuando se determine que su funcionamiento no permite la lectura de los consumos adecuadamente, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Determinada y comunicada la necesidad de cambio de los medidores, ya sea por fallas de estos o por avance tecnológico, el usuario o suscriptor contará con un período de facturación para reparar o reemplazar los medidores. Si pasado dicho período el usuario o suscriptor no lo hace, el prestador podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

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 MIRIAN RODRIGUEZ DE HICAPIE y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 276666-52 de 2 DE MARZO DE 2026, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión a la señora MIRIAN RODRIGUEZ DE HICAPIE, 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 18 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. 23425-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Recurso No	23425-52
Fecha Resolución Recurso	18 DE MARZO DE 2026
RECLAMO	276560 de 25 DE FEBRERO DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	ADA LUCIA MEJIA LONDOÑO
Identificación del Peticionario	34043889
Matrícula No.	198036
Dirección para Notificación	CL 22 # 8- 30 A.COMUN LAGO URIBE

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 23425-52

DE: 18 DE MARZO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23425 DE 6 DE MARZO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 276560 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 (la) señor(a) ADA LUCIA MEJIA LONDOÑO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 34043889 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 276560-52 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. 198036 Ciclo 1, ubicada en la dirección CL 22 # 8- 30 A.COMUN ADMINISTRACION, Barrio LAGO URIBE en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-2.

Que el recurrente por escrito presentado el día 6 DE MARZO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el alto consumo facturado al área común de la propiedad horizontal, sin haberse detectado fugas en el interior de inmueble, solicita revocar la decisión y reliquidar el consumo, al respecto me permito precisar lo siguiente:

PETICIÓN:

- *Solicito se revoque la decisión anterior y se proceda a realizar una reliquidación de la factura basándose en el promedio histórico de consumo de las 16 matrículas.*

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día el 24 DE FEBRERO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Duvan Loaiza como usuario del servicio y se determinó que el inmueble cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° Q23CC000125 el cual registra una lectura acumulada de 2490 m3. corresponde al edificio Construyamos y el macromedidor registra normalmente, las instalaciones del edificio, como el baño, lavamanos, poceta y el tanque de reserva que solo funciona cuando no hay agua en el edificio., donde no se detectan fugas, igualmente se revisan los medidores de bajo consumo y no se detectan anomalías.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con

matrícula No. **198036**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Consumo mama	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Febrero	129 m3	89 m3	40 m3	40m3	Consumo facturado por diferencia de lecturas (Art. 146-Ley 142/94

Este Departamento, considera que el Grupo de revisión previa a la facturación omitió el debido procedimiento, pues al no encontrar causa alguna para el incremento se debió actuar de acuerdo al procedimiento establecido en la Circular 006 de 2007 de la SSPD. En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el periodo de FEBRERO de 2026, cobrando el consumo promedio del inmueble equivalente a 3 m3, revocándose así la decisión inicial, 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.

Es pertinente aclarar que la respuesta emitida mediante Resolución 276560-52 de 25 DE FEBRERO DE 2026, se resolvió teniendo en cuenta la inspección técnica realizada el 24/02/2026, el consumo del período de febrero, presento desviación significativa, superior al 65% del consumo promedio del área común, y no se logró determinar la causa, y se declaró no procedente la reclamación, porque el registro del totalizador fue correcto, no se presentó inconsistencia en la lectura ni tampoco se identificó la existencia de fugas imperceptibles, por lo cual se consideró que el consumo facturado es correcto, teniendo fundamento legal y lógica, aunque usted no lo considere así.

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.

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.

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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.

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.*

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.””

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-298972** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-2	470	3	40	5086	67818	-62732
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	470	3	40	6610	88130	-81520
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-2	470	3	40	3880	51732	-47852
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	470	3	40	8665	115533	-106868

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 ADA LUCIA MEJIA LONDOÑO en contra de la Resolución No. 276560-52 de 25 DE FEBRERO DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

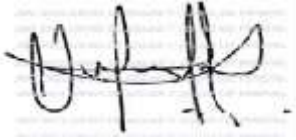
ARTICULO SEGUNDO: **CREDITO** a la Matrícula No. 198036 la suma de **-298972**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

ARTICULO TERCERO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al (la) señor(a) ADA LUCIA MEJIA LONDOÑO , 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 petítum del recurrente.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 18 DE MARZO DE 2026



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23428-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Recurso No	23428-52
Fecha Resolución Recurso	18 DE MARZO DE 2026
RECLAMO	276654 de 2 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	FABIO ANTONIO ACVEDO
Identificación del Peticionario	10123050
Matrícula No.	19618639
Dirección para Notificación	CLLE 24E NO.37-03 MZ 66 CS 7 EL REMANSO SECTOR B Y EL REMANSO

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 23428-52

DE: 18 DE MARZO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23428 DE 9 DE MARZO DE 2026 SOBRE **RECLAMO No. 276654 DE 23 DE FEBRERO DE 2026**

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

CONSIDERANDO:

Que el señor FABIO ANTONIO ACVEDO, identificado con cédula de ciudadanía No. 10123050 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 276654-52 de 2 DE MARZO DE 2026, mediante la cual se declaró PROCEDENTE PARCIALMENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula No. 19618639 Ciclo 7, ubicada en la dirección CALLE 24 E # 37-03 MZ 66 CS 7 EL REMANSO SECTOR B Y C ETAPA I, Barrio EL REMANSO en el periodo facturado 2026-2.

Que el recurrente por escrito presentado el día 09 DE MARZO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que la Empresa le modifico el cobro pero no se le informo el valor del nuevo cobro, solicita que se revoque la decisión tomada y se le genere en cifras el coro que le van a realizar, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró parcialmente procedente la reclamación a través de la Resolución 276654-52, en la cual se le informó lo siguiente:

Se verifica en el sistema en el módulo de Ordenes de Trabajo la solicitud No. 5813347, el día 20 de Enero de 2026, por Creación de Matriculas con la Observación "DAÑO EN CONEXIÓN MANGUERAS A LA VISTA, GUAYABAL EL REMANSO M 66 C 7 DEJARON MANGUERAS POR FUERA EN EL ANDEN, ESTAN BOTANDO MUCHA AGUA.". En donde el grupo de Operaciones reparó la acometida del predio.

En la Orden de Trabajo 5813347 ejecutada el día 21 de Enero de 2026 se utilizaron los siguientes materiales:

Recurso tarea: (1001) COBROS CON IVA Nro. radicación: 5813347									
Recurso	Nombre	Valor	Vir. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 M	4.902,53	0,003	1,00	20,00	980,51	19,00	1.117,78	7.000,81
127030743	UNION PF + AUD DE 1/2	7.178,71	0,004	2,00	20,00	2.871,48	19,00	3.273,49	20.502,40
1580300202	Reparación de Acometida de acueducto en Pavimento L= 3 m	800.863,95	0,457	1,00	20,00	160.172,79	19,00	182.596,98	1.143.633,72
Valor total IVA incluido									1.171.136,93

Ahora, el grupo de Operaciones respecto a la orden de trabajo ejecutada manifestó: Dando respuesta al reclamo No. 276654, respecto a los cobros realizados a la matrícula N° 19618639; se

informa:

1. El predio en mención se reparó la acometida de acueducto con la OT 5813347 cambiando un tramo y profundizando la manguera.
2. Los recursos cobrados en la orden de trabajo requieren ajuste en la obra civil, dado que corresponde a excavación en tierra.
3. Se anexa orden de trabajo.

Por lo anterior se recomienda modificar el cumplimiento de la orden N° 5813347 en los siguientes códigos, así:

CÓDIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD
1580300202	Reparación Acometida de acueducto en Pavimento L = 3m	0
1580300197	Reparación Acometida de acueducto en Zona Verde L = 1m	1

Los demás recursos son correctos.

En consecuencia, se comisionó al Departamento de Cartera y facturación, para que anule el cumplimiento N° 395114550 por Instalación Domiciliaria de Acueducto y el cumplimiento 395114549 IVA instalación, mediante solicitud N° 5895038 y se reliquidará el valor de 1 cuotas por concepto de Instalación Domiciliaria de Acueducto e IVA por valor de \$63.284, y se solicita grabar nuevamente con los mismos ítem modificando el ítem 1580300197 Reparación Acometida de acueducto en Zona Verde L = 1m, cantidad 1, corrección que se verá aplicada para la próxima facturación, en aplicación del artículo 148 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 1° de la Resolución número CRA 294 de 2004, modificada por la **RESOLUCIÓN CRA 659 DE 2013**.

Por todo lo anterior, este Departamento considera **PROCEDENTE LA RECLAMACIÓN Y SE MODIFICA EL COBRO DEL TRABAJO REALIZADO MEDIANTE LA ORDEN DE TRABAJO 5813347 POR REPARACIÓN DE ACOMETIDA EN LA MATRÍCULA 19618639, SE RELIQUIDA EL VALOR DE UNA (1) CUOTA LIQUIDADAS EN EL FACTURACIÓN DE FEBRERO DE 2026.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -63284.

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, el actuar de la Empresa se ajusta a los lineamiento de la Circular Externa 006 de 2007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso.

Se verifica en el sistema en el módulo de Ordenes de Trabajo la solicitud No. 5813347, el día 20 de Enero de 2026, por Creación de Matriculas con la Observación "DAÑO EN CONEXIÓN MANGUERAS A LA VISTA, GUAYABAL EL REMANSO M 66 C 7 DEJARON MANGUERAS POR FUERA EN EL ANDEN, ESTAN BOTANDO MUCHA AGUA.". En donde el grupo de Operaciones reparó la acometida del predio.

En la Resolución 276654-52 del 02 de Marzo de 2026 la Empresa al verificar el trabajo realizado en terreno modificó el cobro efectuado al predio al evidenciar que la intervención se efectuó en ZONA VERDE, por lo tanto, se procedió a anular los cumplidos 395114550 por Instalación Domiciliaria de Acueducto y el cumplimiento 395114549 IVA instalación y se reliquidó el valor de una cuota por concepto de instalación Domiciliaria de acueducto e IVA por valor de \$63.284 y se solicitó grabar nuevamente modificando el ítem 1580300197 Reparación Acometida de

acueducto en Zona Verde L = 1m, cantidad 1.

Al realizarse la corrección en el sistema de la O.T 5813347, se genero nuevo cobro através de la O.T 5899671 por valor de \$295.534 de la siguiente manera:

Recursos tarea: (502) COBRO DE ELEMENTOS CON IVA Nro. radicación: 5899671									
Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 M	4.902,53	0,003	1,00	20,00	980,51	19,00	1.117,78	7.000,81
127030743	UNION PF + AUD DE 1/2	7.178,71	0,004	2,00	20,00	2.871,48	19,00	3.273,49	20.502,40
1580300197	Reparación Acometida de acueducto en zona verde L= 1	187.697,02	0,107	1,00	20,00	37.539,40	19,00	42.794,92	268.031,34
Valor total IVA incluido									295.534,55

Por la reparación realizada por la Empresa en la acometida del predio se generó cobro a través de los cumplidos 393413073 por Instalación domiciliaria de Acueducto por valor de \$248.348,364 diferido a 36 cuotas de \$7.897,412 de las cuales no se ha aplicado ninguna, y el cumplido 395441398 IVA por un valor de \$47.186,187 diferido a 6 cuotas de \$8.072,089 de las cuales no se ha aplicado ninguna.

Recursos tarea: (502) COBRO DE ELEMENTOS CON IVA Nro. radicación: 5899671									
Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 M	4.902,53	0,003	1,00	20,00	980,51	19,00	1.117,78	7.000,81
127030743	UNION PF + AUD DE 1/2	7.178,71	0,004	2,00	20,00	2.871,48	19,00	3.273,49	20.502,40
1580300197	Reparación Acometida de acueducto en zona verde L= 1	187.697,02	0,107	1,00	20,00	37.539,40	19,00	42.794,92	268.031,34
Valor total IVA incluido									295.534,55

La legislación vigente, establece que el **SUSCRIPTOR ES EL DUEÑO DE LA ACOMETIDA** y deberá hacerse cargo del costo de la instalación, reparación o mantenimiento; la Empresa ejecuta la orden de trabajo por la cual se efectúa la reparación por mantenimiento correctivo, pero el costo de los materiales y la mano de obra debe ser asumido por el propietario del inmueble que se beneficia directamente del servicio. En la ejecución las ordenes de trabajo y en el cobro respectivo, la Empresa no ha violado el debido proceso, pues brindamos todas las garantías procesales, y los cobros se realizan de acuerdo a las políticas de la Empresa establecidas en la Directiva de Precios N° 090 del 18 de Abril de 2024.

Teniendo en cuenta lo manifestado por la usuaria, es necesario recordar los conceptos de acometida, red interna y red local. De manera general, el numeral 14.1 del artículo 14 de la ley 142 de 1994, define acometida en los siguientes términos:

"14.1 ACOMETIDA. Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general. Para el servicio de alcantarillado la acometida es la derivación que parte de la caja de inspección, y llega hasta el colector de la red local".



Por su parte, el numeral 14.16 del artículo [14](#) ibídem, señala que red interna es:

“14.16. RED INTERNA. Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere. ”

La Red Local, se encuentra definida en el numeral 14.17 del artículo [14](#) de la ley 142 de 1994, como “el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad en el cual se derivan las acometidas de los inmuebles. La construcción de estas redes se registrará por el Decreto 951 de 1989(3) siempre y cuando éste no contradiga lo definido en esta ley.”

Ahora bien, en cuanto al mantenimiento de las acometidas e instalaciones, los artículos [20](#), [21](#) y [22](#) del decreto Decreto [302](#) de 2000², modificado por el Decreto [229](#) de 2002³, establecen lo siguiente:

“ARTÍCULO 20. MANTENIMIENTO DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES. En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la entidad prestadora de los servicios públicos.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía en los términos del artículo 15 de este decreto.

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

ARTÍCULO 21. MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DOMICILIARIAS. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

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

PARÁGRAFO. Cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos de agua excesivos e injustificados, la entidad prestadora de los servicios públicos deberá efectuar una revisión de las redes internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación.

Que por ello, el contrato de Condiciones Uniformes de la empresa de Acueducto y alcantarillado de Pereira estipula en la CLÁUSULA VEINTISIETE numeral 03 como causales de suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes las siguientes:

b) La alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios (...)

c) Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la entidad prestadora de servicios públicos (...)

f) Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones sin autorización previa de la entidad prestadora de servicios públicos.

g) Aumentar sin autorización de la entidad prestadora de servicios públicos, los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones.

h) Adulterar las conexiones (...)

l) Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la entidad prestadora de los servicios públicos o de los suscriptores. (...)

o) Conectar equipos a las acometidas y redes sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos.

Que en este orden de ideas, por ningún motivo los usuarios y/o suscriptores tienen facultad de realizar o contratar con un particular la realización de la conexión que va desde la red de la empresa hasta su predio, ni desenterrar o manipular la ya existe, pues esto le puede acarrear problemas legales y la pérdida de su dinero. **La empresa no utiliza intermediarios, ni comisiona particulares para que hagan estas instalaciones y/o reparaciones**, dadas la responsabilidades que, como entidad, se asumen por velar el cumplimiento de las condiciones técnicas para asegurar el estado de la infraestructura propia de la Empresa, así como la correcta prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Se le aclara al usuario que la reparación por mantenimiento correctivo se realizó en la acometida del Predio con matrícula 19618639, que dicha reparación debía repararse de manera inmediata por el desperdicio del líquido vital y por ende, el valor total del trabajo realizado se determinó al finalizar la obra y realizar la liquidación definitiva de los ítems, por lo tanto, no se informó el valor aproximado en el momento de la reparación, y por lo tanto el usuario debe asumir los costos generados por dicha reparación, prueba de ello son los materiales utilizados, los cuales corresponden a una acometida de ½, propias de los predios residenciales.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto en los artículos 2.3.1.3.2.3.17 y 2.3.1.3.2.3.18 del DECRETO 1077 DE 2015, este Departamento considera que el cobro de la orden de trabajo por la cual el personal de la Empresa efectuó por reparación en la acometida del servicio con matrícula 19618639 es correcto y en consecuencia no será objeto de modificación, pues el usuario es el propietario de la acometida y debe asumir el costo total del trabajo.

Por lo expuesto anteriormente, este despacho **confirma la decisión inicial** que hoy es objeto de recursos por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios, no ordenará la reliquidación de los saldos facturados por otros cobros a través del cumplido **No 395441399 y 395441398 a la matrícula 19618639**. Quedando así resuelto el recurso de reposición. y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.

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:

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

10. Acometida de acueducto. Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.

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

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

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

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

El artículo 135 de la Ley 142 de 1994 dispone en cuanto a las acometidas lo siguiente: “La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, sino fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes” (subrayado es nuestro)

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 FABIO ANTONIO ACVEDO y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 276654-52 de 2 DE MARZO DE 2026, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al señor FABIO ANTONIO ACVEDO, 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 18 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. 23436-52 de 19 DE MARZO DE 2026.

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

Recurso No	23436-52
Fecha Resolución Recurso	19 DE MARZO DE 2026
RECLAMO	276773 de 5 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	MARLA CAROLINA RINCON
Identificación del Peticionario	42117201
Matrícula No.	1633163
Dirección para Notificación	VIA ANTONIO.JOSE ANTONIO JOSE VALENCIA

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 23436-52

DE: 19 DE MARZO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23436 DE 11 DE MARZO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 276773 DE 27 DE FEBRERO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que la señora MARLA CAROLINA RINCON, identificada con cédula de ciudadanía No. 42117201 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 276773-52 de 5 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. 1633163 Ciclo 10, ubicada en la dirección VIA ANTONIO.JOSE FTE AL MZ 4 CS 19 PADRE ANTONIO JOSE VALENCIA-ENTRADA CANCHA, Barrio ANTONIO JOSE VALENCIA en los periodos facturados 2026-1,2026-2.

Que el recurrente por escrito presentado el día 11 DE MARZO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el cobro del consumo facturado en los periodos de Enero y Febrero de 2026, solicita revisión y reliquidación:

Porque desde el año pasado me estan cobrando demasiado por el servicio y en Diciembre la señora que me atendió me dijo
Sustento este Recurso en las siguientes razones: que este año ya me iban a solucionar y yo no iba a llegar por 52 mil si no que por 26 mil y me esta llegando por 46 mil en un rango de esterilla

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, por lo tanto, el actuar de la Empresa se ajusta a los lineamiento de la Circular Externa 006 de 2007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso.

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 05 de Marzo 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 16 m3, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en el periodo de **Enero de 2026** el lector reportó la lectura de 8 m3 con la novedad de MEDIDOR RECIEN INSTALADO por lo tanto, el sistema le facturó consumo promedio de 12 m3 más los cargos fijos.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el período de **FEBRERO DE 2026**, facturó 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.*" Sin embargo, se observa que el consumo efectivamente se incrementó y que, en el momento de la revisión con ocasión de la reclamación inicial, no se cumplió el procedimiento establecido en la Circular externa de la SSPD 006 de 2007, la cual consagra:

(...)

2.6 Visitas de instalación o revisión de medidores y acometidas y Actas de visita

Toda visita de instalación, revisión o modificación de las acometidas y de equipos de medida, por el prestador deberá:

- *Ser efectuada por un empleado o contratista del prestador, quien se identificará mediante carné suscrito por el funcionario facultado por el prestador, en el que se precise un número de teléfono del prestador para que el suscriptor o usuario pueda verificar la información.*
- *Dejar registrado lo sucedido durante la visita en un Acta de Instalación o Acta de Revisión del Medidor, según el caso, en el que se haga constar el estado del medidor, sus características, el estado de los sellos de seguridad, el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición o que se dejen conectados para determinar el consumo que se realiza.*

El acta elaborada por el prestador deberá suscribirse por quien realiza la instalación y el usuario, suscriptor o su representante, o por quien atienda la diligencia siempre que sea mayor de edad.

El acta deberá contener como mínimo los siguientes datos:

- *Fecha de la visita, hora de inicio y finalización de la diligencia,*
- *Características generales de la conexión y de los equipos de medida,*
- *Cantidad y serie de los sellos de seguridad instalados,*
- *Diámetro de la acometida para la conexión de acuerdo al uso del inmueble,*
- *Lectura inicial del registrador del medidor. Cuando la diligencia implique el retiro del medidor o la reinstalación, se debe señalar cual es la lectura al momento del retiro o de la reinstalación respectivamente,*
- *Datos sobre la propiedad de la conexión y el equipo de medida,*
- *Número de Serie del Certificado de Calibración del medidor precisando el nombre del laboratorio que lo expidió y el número de resolución de acreditación expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio,*
- *Nomenclatura del inmueble,*
- *Nombre y cédula de quien realiza la visita y de quien la atiende,*
- *Observaciones sobre el estado del equipo de medida,*

- Un espacio para las observaciones de quien atienda la visita.

El prestador deberá permitir que los comentarios y observaciones del usuario o suscriptor queden debidamente consignados y hagan parte del expediente.

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, este Departamento encuentra procedente reliquidar el consumo facturado en los períodos de Enero y Febrero de 2026 a consumo por aforo de 8 m3.

Ahora, se evidencia que el predio ya cuenta con su nuevo equipo de medida, el cual se encuentra registrando correctamente, se le aclara a la usuaria que para el periodo de Marzo de 2026 la Empresa facturará consumo por diferencia de lectura, el consumo registrado en el nuevo medidor se debe a la utilización que los ocupantes del predio están realizando del servicio.

En consecuencia, este Departamento modifica la decisión inicial y los consumos facturados en el período de **ENERO Y FEBRERO DE 2026** serán objeto de modificación. 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 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.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-38416** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	470	8	12	23107	34660	-11553
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2026-1	470	8	13	-6768	-10999	4230
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-1	470	0	0	-3	0	-3
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2026-2	470	8	12	-6768	-10153	3384
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2026-1	470	8	13	-8873	-14419	5546
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2026-2	470	8	12	-8873	-13309	4436
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	470	8	15	17626	33049	-15423
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	470	8	15	23107	43325	-20218
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	470	8	12	17626	26439	-8813
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	470	0	0	-3	-2	-2

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."

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 MARLA CAROLINA RINCON en contra de la Resolución No. 276773-52 de 5 DE MARZO DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: **CREDITO** a la Matrícula No. 1633163 la suma de **-38416**. 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 a la señora MARLA CAROLINA RINCON, 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 petición del recurrente.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 19 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. 23439-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Recurso No	23439-52
Fecha Resolución Recurso	18 DE MARZO DE 2026
RECLAMO	276713 de 9 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	CIELO CASTAÑO
Identificación del Peticionario	25062718
Matrícula No.	677039
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 14 LA CAMPINA

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 23439-52

DE: 18 DE MARZO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23439 DE 12 DE MARZO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 276713 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) CIELO CASTAÑO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 25062718 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 276713-52 de 9 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. 677039 Ciclo 14, ubicada en la dirección MZ 2 CS 14 , Barrio LA CAMPINA en el (los) periodo(s) facturados(s) 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 por el alto consumo facturado en febrero de 2026, solicita reliquidar, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Con ocasión del recurso de reposición, se efectuó nuevamente visita técnica el día 13 de marzo 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 **P1515MMRSA61380AA** en buen estado registraba una lectura acumulada de 1670 m3, se revisaron las instalaciones internas del segundo piso y la acometida y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas, los pisos 1 y 3, se encuentran desocupados, se le recomienda verificar el estado de los accesorios del sanitario para evitar fugas visibles mientras se encuentren desocupados.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de FEBRERO DE 2026, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Previa a la Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 37 m3, El medidor registró 1624 en enero y avanzó a 1661 m3 y en la revisión del 13/03/2026, ya registra 1670 m3. es decir no se presentó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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, equivalente a 8 m3.

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

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del equipo de medida.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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.”

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-137882** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	470	0	0	0	-2	2
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-2	470	8	13	-8873	-14419	5546
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	470	0	0	-4	0	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	470	8	37	17626	81520	-63894
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-2	470	8	13	-6768	-10999	4230
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	470	8	37	23107	106868	-83762

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 CIELO CASTAÑO en contra de la Resolución No. 276713-52 de 9 DE MARZO DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: **CREDITO** a la Matrícula No. 677039 la suma de **-137882**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

ARTICULO TERCERO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al (la) señor(a) CIELO CASTAÑO , 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 petición del recurrente.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 18 DE MARZO DE 2026



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23444-52 de 20 DE MARZO DE 2026.

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

Recurso No	23444-52
Fecha Resolución Recurso	20 DE MARZO DE 2026
RECLAMO	276623 de 26 DE FEBRERO DE 2026
Resultado de la decisión:	CONFIRMA
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	GUSTAVO VALENCIA
Identificación del Peticionario	75144647
Matrícula No.	1017300
Dirección para Notificación	CR 13 BIS # 32 B- 37 LC 1 BRASILIA

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 23444-52

DE: 20 DE MARZO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23444 DE 13 DE MARZO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 276623 DE 20 DE FEBRERO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que el señor GUSTAVO VALENCIA, identificado con cédula de ciudadanía No. 75144647 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 276623-52 de 26 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. 1017300 Ciclo 4, ubicada en la dirección CR 13 BIS # 32 B- 37 LC 1 , Barrio BRASILIA en el periodo facturado 2026-2.

Que el recurrente por escrito presentado el día 13 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 del mes de febrero, indica que el consumo es muy alto y que el predio estaba solo desde noviembre, solicita revisión y liquidación, al respecto este Departamento se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Que en virtud de que la etapa procesal administrativa para recurrir no permite la interposición de nuevas pretensiones, como lo es extender a otros asuntos la reposición, en la presente instancia administrativa la empresa solamente se pronunciará respecto de las pretensiones sobre las cuales versó el reclamo, en los siguientes términos, a saber: Inconformidad con el Consumo facturado del periodo de **Febrero de 2026**.

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, Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró No procedente la reclamación a través de la Resolución 276623-52, en la cual se le informó que el cobro de los cargos fijos a los predios desocupados es correcto.

Con aras atender el presente recurso de Reposición, se verifica en el sistema comercial la matrícula 1017300 y se procede hacer el siguiente análisis, se verifica que la empresa solo ha facturado consumo por diferencia de lectura como se aprecia en el siguiente cuadro, por lo tanto, en los periodo de Febrero el instrumento de medida no ha obtenido diferencia de lectura, la empresa solo ha facturado los cargos fijos.

Año	Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo
2026	Febrero	85	85	0
2026	Enero	85	85	74
2026	Enero	85	85	0
2025	Diciembre	85	83	2
2025	Noviembre	83	7	2
2025	Noviembre	83	7	76
2025	Octubre	7	6	1

Aunando los antecedentes del Sistema de Información Comercial, la Empresa confirma el cobro de los CARGOS FIJOS facturados a la matrícula No. **1017300**, en el periodo de **Febrero de 2026, SON CORRECTOS**, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de este Departamento, teniendo en cuenta el siguiente concepto de la SSPD:

CONCEPTO 30 DE 2015 (19 enero) SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Efectuadas las anteriores precisiones, es pertinente manifestarle que frente al tema objeto de consulta, esta oficina Asesora Jurídica, se ha pronunciado en varias oportunidades, como se señala en el concepto SSPD-034-2011 de la siguiente manera:

*"(...) De acuerdo a la Ley 142 de 1994, en el artículo 90.2 se estableció que en materia de servicios públicos domiciliarios **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"**.*

Al respecto se pronunció la Honorable Corte Constitucional mediante Sentencia C-041 de 2003, al declarar exequible el numeral 90.2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994, en los siguientes términos:

*(...) La tarifa que se paga por la prestación de un servicio público domiciliario está vinculada **no sólo con el nivel de consumo del usuario, sino con los costos en que incurre la empresa respectiva para poder brindar el bien o servicio en condiciones de competitividad y está determinada por el beneficio que finalmente recibe el usuario. El sólo hecho de que el prestador del servicio esté disponible para brindar el mismo genera costos, los cuales son independientes del consumo real que se efectúe.** A juicio de la Corte, la norma acusada, en cuanto contempla un cargo fijo que debe pagar el usuario, no vulnera la Carta Política toda vez que tal concepto se ve reflejado en su propio beneficio, es decir en una prestación eficiente y permanente del servicio (....)" (Subrayado fuera del texto original)*

En este sentido, el usuario que haya incumplido con sus obligaciones contractuales o que no haya podido utilizar el servicio, no queda exonerado de realizar el pago del cargo fijo, toda vez que la empresa está disponible para la prestación del servicio y en esta medida la normatividad vigente la faculta para efectuar este cobro.

El usuario sólo estaría exonerado del cobro de cargo fijo en los casos de falla en la prestación del servicio conforme al artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, de conformidad con el artículo 73.23 en concordancia con lo dispuesto por el artículo 96 de la Ley 142 de 1994, cada comisión de regulación tiene la obligación de definir que cargos se incluyen en las respectivas fórmulas tarifarias, de acuerdo con las características y las condiciones que tenga cada sector en un momento determinado.

Servicio Público de Acueducto y Alcantarillado:

En lo referente al servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, tenemos que la Comisión de Regulación

de Agua Potable y Saneamiento Básico expidió la Resolución CRA 287 de 2004, que en su artículo 2 dispone los componentes de las fórmulas tarifarias, los cuales incluyen un cargo fijo y un cargo por unidad de consumo.

De igual forma, en el artículo 3 de la citada Resolución se establece que el cargo fijo se determina para cada uno de los servicios con base en los costos medios de administración en que incurra la empresa para prestarlos. En esta instancia, también es necesario señalar que la Resolución CRA 151 de 2001, definió el concepto de cargo fijo en los siguientes términos:

Artículo 1.2.1.1. Definiciones. Para los efectos de la presente resolución, se adoptan las siguientes definiciones provenientes, entre otros de los decretos y leyes vigentes sobre la materia:

(...) Cargo fijo. Valor unitario por suscriptor o usuario, que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de uso. (...)"

De lo anterior, que para el servicio de acueducto y alcantarillado existe normativa estipulando el cobro de un cargo fijo, el cual reflejara los costos económicos para efectos de garantizar la disponibilidad del servicio. (...)"

Teniendo en cuenta lo descrito anteriormente, es pertinente indicarle que el cobro de cargo fijo por parte de las empresas de servicios públicos es legal y en el caso particular para el servicio de acueducto y alcantarillado existe la normatividad que prevé su cobro; por lo que independientemente de la clase de usuario, si existe disponibilidad del servicio y una cuenta contrato, es obligatorio facturarlos.

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial y los cargos fijos facturados al predio en el periodo de facturación de **FEBRERO DE 2026**, no serán objeto de modificación. Quedando así resuelto el recurso de reposición.

Ahora se le aclara al usuario que si se encuentra inconforme con el consumo facturado en el periodo de Enero de 2026 debe iniciar una reclamación por este periodo en particular.

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

FUNDAMENTOS FÁCTICOS Y JURIDICOS DE LA EMPRESA PARA EL CASO EN PARTICULAR:

1. Cargos fijos desde lo legal:

La ley 142 de 1994, desarrollo el tema concerniente al tema de las tarifas a partir del Título VI, y en cuanto a los cargos fijos como parte de la estructura tarifaria a partir del capítulo II, especialmente en su artículo 90.2 en que se indica lo siguiente:

*90.2 Un cargo fijo que refleje los costos económicos involucrados en **garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.***

*Se consideran como costos necesarios para garantizar **la disponibilidad permanente del suministro** aquellos costos denominados 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".*

2. **Cargos fijos desde lo regulatorio:** Al respecto la Comisión de regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA indicó en la resolución CRA 151 de 2001, Título I Capítulo II, artículo 1.2.1.1 Cargo fijo “ Valor unitario por suscriptor o usuario, que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de uso”.
3. **Cargos fijos desde lo jurisprudencial:** En la Ratio Decidendi (Razón de la decisión) de la Sentencia C 041 de 2003 de la Honorable Corte Constitucional la Corte indicó en cuanto a los cargos fijos lo siguiente: **Apartes de la referida sentencia** *“la Corte encuentra que con el cargo fijo contemplado en el artículo impugnado el Estado no se despoja de su función de garantizar la prestación eficiente de los servicios públicos, pues la gratuidad de los servicios públicos domiciliarios no está contemplada por el Constituyente de 1991 y además dentro de los deberes de toda persona se encuentra el de contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado. La tarifa que se paga por la prestación de un servicio público domiciliario está vinculada no sólo con el nivel de consumo del usuario, sino con los costos en que incurre la empresa respectiva para poder brindar el bien o servicio en condiciones de competitividad y está determinada por el beneficio que finalmente recibe el usuario. El sólo hecho de que el prestador del servicio esté disponible para brindar el mismo genera costos, los cuales son independientes del consumo real que se efectúe. A juicio de la Corte, la norma acusada, en cuanto contempla un cargo fijo que debe pagar el usuario, no vulnera la Carta Política toda vez que tal concepto se ve reflejado en su propio beneficio, es decir en una prestación eficiente y permanente del servicio”.*

Cargos fijos desde la doctrina: Al respecto el reconocido tratadista del sector de los servicios públicos domiciliarios doctor Luis Guillermo Vélez sostiene que los cargos fijos no son otra cosa más que:

“El cargo fijo es un elemento generalizado en las tarifas de servicios públicos. Su fundamentación teórica se encuentra en los trabajos de Ramsey¹ y Boiteux² sobre la tarificación de los monopolios de servicios públicos. La eficiencia económica indica que los precios deben ser iguales al costo marginal. En competencia perfecta, el costo marginal se iguala al costo medio al nivel de la demanda de equilibrio de tal suerte la eficiencia económica es compatible con la suficiencia financiera. En el caso del monopolio ocurre que el costo marginal es inferior al costo medio; es por esa razón que la fijación del precio al costo marginal entraña pérdidas para la empresa y la fijación al costo medio va en contra de la eficiencia. Esto es lo que se conoce como el problema Ramsey – Boiteux.

La solución de Ramsey – Boiteux consiste en fijar el precio a nivel del costo marginal adicionando, para garantizar la recuperación de los costos fijos, un componente cuyo nivel dependía inversamente de la elasticidad de la demanda del consumidor. De esta forma se garantizaba la maximización del bienestar social al tiempo que la empresa recuperaba sus costos. Estos precios se denominan precios óptimos de segundo orden ya que son los precios que generan más bienestar si establecemos la condición de que la empresa debe ser viable. Los precios óptimos de primer orden son iguales a los costes marginales, pero su problema es que no permiten a la empresa cubrir sus costos fijos. Los precios de Ramsey- Boiteux implican que los consumidores que más contribuyen con su tarifa a financiar los costos fijos son aquellos que tienen una menor elasticidad de la demanda, mientras que los que contribuyen menos son aquellos con una elevada elasticidad. Esto se conoce como la regla de la elasticidad inversa.

De acuerdo con la regla de Ramsey – Boiteux los costos fijos de los monopolios de servicios públicos deben recuperarse mediante el cargo fijo y los costos variables con el cargo unitario. Sin embargo lo usual es incorporar en el cargo fijo solamente los costos asociados a la atención y manejo de los usuarios. En efecto, los usuarios de los servicios energía eléctrica, gas natural o acueducto y alcantarillado imponen a las empresas que se los suministran unos costos que son independientes del nivel de consumo o uso. Haya o no consumo, deben leerse los medidores y las facturas deben generarse y distribuirse. Cuando un usuario sale de vacaciones o, por cualquier razón, cierra su establecimiento durante algún tiempo la empresa solo puede saber que ha desaparecido ese consumo leyendo el medidor. Durante ese lapso el usuario no deja de ser cliente de la empresa”³.

(?http://luisguillermovelezalvarez.blogspot.com/2014/03/el-cargo-fijo-en-la-tarificacion-de-los.html)

³http://luisguillermovelezalvarez.blogspot.com/2014/03/el-cargo-fijo-en-la-tarificacion-de-los.html

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 GUSTAVO VALENCIA y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 276623-52 de 26 DE FEBRERO DE 2026, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Ordenar al usuario efectuar el pago de las facturas dejadas de cancelar en caso de que no las hubiese pagado, teniendo en cuenta que la empresa no accedió a su pretensión.

ARTICULO TERCERO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al señor GUSTAVO VALENCIA, 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. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra esta no procede Recurso alguno quedando por tanto agotada la vía administrativa.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 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. 23441-52 de 24 DE MARZO DE 2026.

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

Recurso No	23441-52
Fecha Resolución Recurso	24 DE MARZO DE 2026
RECLAMO	276877 de 9 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	CARLOS FERNANDO PEREZ
Identificación del Peticionario	18501474
Matrícula No.	1785344
Dirección para Notificación	CS 19 CONDOMINIO MACONDO FINCAS CERRITOS

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. 23441-52

DE: 24 DE MARZO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23441 DE 13 DE MARZO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 276877 DE 5 DE MARZO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) CARLOS FERNANDO PEREZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 18501474 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 276877-52 de 9 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. 1785344 Ciclo 16, ubicada en la dirección CS 19 CONDOMINIO MACONDO 400 mts despues de la entrada No.8 cafelia, Barrio FINCAS CERRITOS en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-1, 2026-2.

Que el recurrente por escrito presentado el día 13 DE MARZO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión afirmando que la finca se encuentra desocupada, y que los trabajos de remodelación se realizaron en el techo, solicita reliquidación, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 9 de marzo 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 P1915MMRAL125770AA en buen estado registraba una lectura acumulada de 1037 m3, se revisaron las instalaciones internas y la acometida y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas, se encuentra desocupado.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en los periodos de ENERO Y FEBRERO DE 2026, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo se reportó la novedad: se encuentra en remodelación, por lo cual el Grupo de Previa a la Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en estos periodos 17 y 60 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 de los períodos de facturación de ENERO Y FEBRERO DE 2026, cobrando el consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, equivalente a 5 m3.

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

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del equipo de medida.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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..

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-249913** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	483	5	17	11016	37455	-26439
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	483	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	483	5	60	11016	132195	-121179
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-2	483	5	60	7634	91611	-83977

NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-1	483	5	17	7634	25956	-18322

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 CARLOS FERNANDO PEREZ en contra de la Resolución No. 276877-52 de 9 DE MARZO DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: CREDITO a la Matrícula No. 1785344 la suma de **-249913**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

ARTICULO TERCERO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al (la) señor(a) CARLOS FERNANDO PEREZ , 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 petitem del recurrente.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 24 DE MARZO DE 2026



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23452-52 de 20 DE MARZO DE 2026.

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

Recurso No	23452-52
Fecha Resolución Recurso	20 DE MARZO DE 2026
RECLAMO	276942 de 13 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	ILDA ISAURA ESCOBAR ROMAN
Identificación del Peticionario	27057367
Matrícula No.	19597508
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 8 EL MILAGRO

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 23452-52

DE: 20 DE MARZO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23452 DE 19 DE MARZO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 276942 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que la señora ILDA ISAURA ESCOBAR ROMAN, identificada con cédula de ciudadanía No. 27057367 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 276942-52 de 13 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. 19597508 Ciclo 14, ubicada en la dirección MZ 4 CS 8 , Barrio EL MILAGRO en los periodos facturados 2026-1,2025-12,2026-2,2025-10,2025-11.

Que el recurrente por escrito presentado el día 16 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 y Enero, Febrero de 2026 solicita, revisión y reliquidación, 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 276942-52, en la cual se le informó lo siguiente:

Ante su solicitud, y consultado los consumos registrados en el sistema de Información Comercial para el predio para los periodos reclamados son:

Año	Mes	Lect Actu	Lect Anter	Consumo	Causal	Observación
2026	Febrero	2353	2297	56	SIN ANOMALIA	SE VERIFICO LECTURA
2026	Enero	2297	2264	33	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
2025	Diciembre	2264	2234	30	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
2025	Noviembre	2234	2197	37	SIN ANOMALIA	SE VERIFICO LECTURA
2025	Octubre	2197	2172	25	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 12 DE MARZO DE 2026 en la que participó FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA67071AA el cual registra una lectura acumulada de 2373 m3. Se llama al teléfono de la usuaria, la cual no contesta, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra. Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

*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, en el Periodo de Octubre presentó una diferencia de **25 m³**, avanzó de **2172 m³ a 2197 m³**, en el Periodo de Noviembre presentó una diferencia de **37 m³**, avanzó de **2197 m³ a 2234 m³** y en el Periodo de Diciembre de 2025 presentó una diferencia de **30 m³**, avanzó de **2234 m³ a 2264 m³**, en el Periodo de Agosto presentó una diferencia de **33 m³**, avanzó de **2264 m³ a 2297 m³**, en el Periodo de Septiembre presentó una diferencia de **56 m³**, avanzó de **2297 m³ a 2353 m³**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y en el equipo de medida.*

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

*Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en los Periodos de **OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE de 2025, ENERO y FEBRERO DE 2026**, **SON CORRECTOS** y **NO** serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, actuando de conformidad a la **Ley 142 de 1994**.*

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 12 de Marzo 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 2373 m3, predio solo, no se pudo revisar.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2025 Y ENERO, 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 25, 37, 30, 33 y 56 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 OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2025 Y ENERO, FEBRERO DE 2026, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 19 m3.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE de 2025 y ENERO, FEBRERO DE 2026 a 19 m3**, **revocándose así la decisión inicial**. Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del

predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del equipo de medida.

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-438195** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	470	6	12	13320	26640	-13320
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	470	0	0	-4	-3	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	470	6	17	13220	37455	-24236
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	470	6	17	17330	49102	-31772
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-10	470	0	0	-4	0	-4
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	470	0	0	-4	0	-4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	470	6	20	17330	57767	-40437
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	470	6	43	17330	124198	-106868
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	470	6	24	13320	53279	-39959
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	470	6	43	13220	94740	-81520
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-10	470	6	12	17308	34617	-17308
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	470	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	470	6	24	17308	69234	-51925
AJUSTE A LA DECENA	2025-10	470	0	0	-4	-3	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	470	6	20	13220	44065	-30846

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 ILDA ISAURA ESCOBAR ROMAN en contra de la Resolución No. 276942-52 de 13 DE MARZO DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: CREDITO a la Matrícula No. 19597508 la suma de -438195. 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 a la señora ILDA ISAURA ESCOBAR ROMAN , 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 20 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. 276889-52 de 19 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276889-52
Fecha Resolución	19 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	785162
Dirección para Notificación	CRA 9 # 18 B 15 APARTADO 424MERCASA

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. 276889-52

DE: 19 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276889 de 27 DE FEBRERO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 DE FEBRERO DE 2026 el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686, obrando en calidad de mandatario de la CENTRAL MAYORISTA DE ALIMENTOS MERCASA P.H. presentó RECLAMO No. 276889 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 785162 Ciclo: 15 ubicada en la dirección: A.COMUN - MERCASA, AV SUR AREA COMUN-MERCASA, en el periodo facturado 2026-2.

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

La **SSPD remitió solicitud reiterativa del señor Antonio José López, mediante oficio RADICADO Nro. 20268300841292**, recibida en la Empresa el día 27 DE FEBRERO DE 2026, en la cual argumenta que la copropiedad tiene medición individual en las áreas comunes y que la empresa continua facturando el consumo al área común de MERCASA, con el totalizador, y **no le da tratamiento como uno de control**, razón por la cual insiste en la reclamación y cada mes radica reclama solicitando se le exonere del consumo del área común que la Empresa factura de acuerdo al registro del totalizador, afirmando de manera errada que se le debe dar tratamiento como un medidor de control, y no acreditó de manera legal e idónea, la debida legitimación para reclamar por la factura del período de Febrero de 2026, e igual forma, para poder presentar mensualmente multiples oficios a nombre de la CENTRAL MAYORISTA DE ALIMENTOS MERCASA P.H.

Así las cosas, sobre el tema que es 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:

- Resolución No.271916-52 del 4 de julio de 2025
- Resolución No.270997-52 del 16/05/2025,
- Resolución del recurso 22767-52 del 16 DE JUNIO DE 2025, y se ratifica las condiciones técnicas de la prestación del servicio en el Resolución No.272652-52 del 30/07/2025.

- Resolución del recurso 22932-52 del 05 de septiembre de 2025.
- Resolución No.273436-52 del día 24 de septiembre de 2025 y estando en trámite el reclamo No.273868, radica otro escrito invocando recurso 23072 el 02/10/2025, contra la decisión 273436-52.
- Resolución No. 274797 del 21 de noviembre de 2025.
- Resolución No.275424 del 07 de enero de 2026.
- Resolución 275860-52 del 5 de febrero de 2026.
- Resolución del recurso 23307-52 del 06 de Marzo de 2026.
- Resolución del recurso 23391-52 del 13 de Marzo de 2026.

A la fecha ha presentado varias reclamaciones por los mismos argumentos, siendo reiterativo de sus pretensiones con el fin de que se le deje de liquidar el consumo del área común de MERCASA, con el totalizador, desconoce que ya la Empresa le ha demostrado que existe imposibilidad técnica para determinar el consumo con un micromedidor, pero de manera temeraria, radica nuevos escritos, sin estar debidamente legitimado con documento actualizado en el cual la representante legal, le conceda poder para reclamar por la factura del período de **FEBRERO DE 2026**, buscando que los funcionarios de la Empresa, y ahora de la SSPD, incurran en **FRAUDE PROCESAL**. por sus mal intencionadas y reiteradas reclamaciones con los mismos argumentos, salvo mencionar el período de facturación diferente. (mayo (271916 recurso 22767) junio (272652), julio y agosto (273436), septiembre (273868), octubre (274794), noviembre (275724 (recurso 23307)), Enero de 2026 (reclamo 275860 y recurso 23391).

En referencia a su escrito con radicado Nro. 03426MAK1674P, que de forma REITERATIVA solicita:

03426MAK1674P
25-02-2026

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA ESP

Pereira

**RECLAMO CONTRA FACTURACIÓN ADICIONAL Y SIN MEDICIÓN
FEBRERO 2026**

**MERCASA - PROPIEDAD HORIZONTAL
MATRÍCULA No. 785162**

ANTECEDENTE.

Por mandato del suscriptor y/o usuario debidamente acreditado (autorización y certificado de representante legal que se encuentran en la Empresa), he reclamado contra la FACTURACIÓN CON MEDIDOR DE CONTROL en esta copropiedad, con fundamento en el artículo 2.3.1.1.1 numeral 33 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, pues la facturación de los servicios de acueducto/alcantarillado prestado a esta copropiedad (áreas comunes) desde los registros del "macromedidor", existiendo medición individual en dichas áreas, es ilegal porque el macromedidor funciona como MEDIDOR DE CONTROL. Y he señalado que al existir micromedición en las áreas comunes, la facturación del servicio debe ser únicamente con fundamento en la lectura de los medidores individuales de dichas áreas según el artículo 32 de la Ley 675 de 2001¹, como lo indica la SSPD.

El trámite se encuentra en las instancia de la SSPD.

Pero la Empresa no resuelve de fondo el problema planteado ni debate la fundamentación legal sino que se refiere a sus "SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR" que antes denominaba "SISTEMA DE FACTURACIÓN MULTIUSUARIO" sin ser la copropiedad "multiusuario" como está definido en el Resolución CRA 319 de 2005.

La normativa es clara y explicada por la Superservicios en los conceptos SSPD 403 de 2019 y SSPD 499 de 2018:

¹ Dice la norma: "Medidor de control. Dispositivo propiedad del prestador del servicio de acueducto, empleado para verificar o controlar temporal o permanentemente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario. Su lectura no debe emplearse en la facturación de consumos" (resalto).

- “Si existe medidor individual para las áreas comunes de un edificio o unidad inmobiliaria cerrada, se entiende que la micro medición es posible, razón por la cual, no sería justificable que el prestador decida retirar el medidor individual y privilegiar la diferencia del consumo medido por el macromedidor” (resalto). Es decir, la Empresa no puede retirar el medidor individual sino que tiene la obligación de tomar sus lecturas para de ahí facturar el servicio a la Copropiedad.
- “A su vez, la norma en comento permite al prestador instalar un medidor de su propiedad para verificar temporal o permanente el suministro de agua, esto es un medidor de control, el cual no se emplea para facturar consumos, a diferencia de los individuales y totalizadores, sino para detectar diferencias entre la suma de los consumos individualmente medidos, y el total de agua que se suministra en un determinado punto. En consecuencia, la lectura o registro del medidor de control no debe emplearse para facturar el servicio, ni a la copropiedad, ni los usuarios responsables del consumo no medido, sin perjuicio de que se emplee en procesos de investigación de desviaciones o de recuperación de consumos realizados y no facturados” (resalto).

Entonces, siguiendo las indicaciones de la SSPD, se ha presentado varias veces la reclamación pero la Empresa ha evadido sistemáticamente el problema planteado, incurriendo en el SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO – SAP consagrado en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, según la Circular SSPD 005 de 2005 (respuesta evasiva). Considero que es importante que la Empresa resuelva de fondo el problema.

PRETENSIONES (LO QUE SE SOLICITA)

1. Facturar los servicios únicamente con la medición individual instala en las áreas comunes, eliminar el sistema la facturación con MEDIDOR DE CONTROL y restituir la totalidad de lo pagado por la facturación de la matrícula que corresponde al MEDIDOR DE CONTROL.
2. Mientras se tramita la presente petición en todas sus instancias incluido la eventual actuación por silencio administrativo positivo, no generar orden de suspensión o corte del servicio desde la acometida general y no iniciar, adelantar o proseguir gestión de cobranza, por la matrícula del MEDIDOR DE CONTROL.

De lo cual, se da respuesta a las pretensiones planteadas por el peticionario, siendo estas ya de conocimiento del mismo, 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, así:

Para iniciar, se informa que el señor Antonio José es reiterativo, y actúa como mandatario de la representante legal de La Central de Mayoristas de Alimentos MERCASA P.H. la señora Gloria Cecilia Ochoa Rincón, presentando un certificado con fecha de expedición del 01/10/2024, documento que superaba los 30 días de expedición a la fecha de presentación de la solicitud ante la SSPD y la Empresa por lo cual, consideramos que para radicar reclamaciones o recursos, debe acreditar la debida legitimación con un poder debidamente concedido para el período respectivo que desea reclamar y no un documento denominado Autorización mandato del 24/10/2024, de manera amplia y suficiente, el cual no especifica las facturas que desea

reclamar o los períodos de la inconformidad, para nosotros no está debidamente legitimado para reclamar sobre el período de facturación o el sistema general o totalizador, objeto de análisis del **reclamo N. 276889**, para el predio o **matrícula No.785162**.

AUTORIZACIÓN
CONTRATO DE MANDATO No. 1674A

GLORIA CECILIA OCHOA RINCÓN con C.C. No. 25.196.151 residente en Pereira Risaralda, actuando como representante legal de CENTRAL MAYORISTA DE ALIMENTOS MERCASA – PROPIEDAD HORIZONTAL con NIT. 800215977-6, suscriptor y/o usuario de los servicios públicos domiciliarios de ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO prestados por EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA ESP en áreas comunes, AUTORIZA DE MANERA AMPLIA Y SUFICIENTE al señor ANTONIO JOSÉ LÓPEZ PATIÑO con C.C. No. 16.214.686, y domicilio en Pereira Risaralda, para en calidad de mandatario realizar ante esta Empresa y la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, todos los trámites y acciones que sean necesarios para iniciar o continuar si se ha iniciado, llevando hasta su finalización, el (los) proceso (s) administrativo (s) de reclamación y/o sancionatorio(s), con motivo de FACTURACIÓN, MEDICIÓN, CAMBIO DE MEDIDOR, RECUPERACIÓN Y/O ACUMULACIÓN DE CONSUMOS, presentando peticiones, quejas y recursos relacionados con la prestación del servicio y/o ejecución del (los) contrato(s) correspondiente(s), o con el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que la prestadora esté sometida.

El mandatario queda facultado para ejercer el derecho de petición, reclamar en forma sucesiva o periódica contra la facturación, interponer los recursos, desistir, conciliar, transigir la litis y recibir, y en todo caso para ejercer las demás facultades inherentes en los términos del presente autorización por mandato; y con su gestión manifiesta su aceptación de la misma, el cual expira o será revocado como está previsto en la Ley.

Ciudad: Pereira Risaralda.

Fecha: 24-10-2024.



EL MANDANTE,

C.C. No. 25.196.151

En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula No. 785162 de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matrícula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del CENTRAL MAYORISTA DE ALIMENTOS MERCASA., el cual cuenta con 199 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 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.

Ahora bien, dando respuesta a las pretensiones del solicitante, se informa que:

Punto 1

En referencia a la medición individual para las Areas Comunes, esta es una solicitud repetitiva, de la cual, ya la empresa le ha negado porque técnicamente no es posible, sin embargo insiste en sus pretensiones, de manera reiterada e irrespetuosa, se reitera la información brindada en la decisión administrativa 275860 del 5 Feb 2026

*En el escrito 10125MAK1674R, radicado en la Empresa con el número 23227 del 09/12/2025, 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 785162, asignada a la única acometida que abastece La Central de Mayoristas de Alimentos MERCASA P.H., y cuenta con 200 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 400 mt lineales dentro de la P.H. para abastecer edificio administrativo, galpones, locales, oficinas, baños, pocetas, restaurantes, portería, 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 H22LF000833, 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 270997-52 del 16/05/2025, Resolución del recurso 22767-52 del 16 DE JUNIO DE 2025, 271916-52 del 04/07/2025, y nuevamente se le informó y ratifica las condiciones técnicas de la prestación del servicio en el resolución N° 272652-52 del 30/07/2025, Resolución No. 22932-52 del 05/09/2025, Resolución 273868 del 24/09/2025, Resolución 23133-52 del 24/11/2025, Resolución 274794 del 10/11/2025 y Resolución 275424-52 del 7/01/2026 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 **275424**, 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. A la fecha ha presentado varias reclamaciones por los mismos argumentos: recurso 22767, reclamo 271916, y 272652, recurso 22932, reclamo 273868, recurso 23133 y estando en trámite este recurso de reposición radicó escrito que se radicaron con el reclamo 275424 del 17/12/2025, para la matrícula 785162. y considerar 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. por sus mal intencionadas y reiteradas reclamaciones con los mismos argumentos, salvo mencionar el período de facturación diferente. (mayo (271916 recurso 22767) junio (272652), julio y agosto (273436) Septiembre (273868 recurso 23133) Octubre (274794 recurso 23227).*

(....)

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:

- Resolución 22767-52 del 16/06/2025
- Resolución 271916-52 del 04/07/2025
- Resolución 272652-52 del 30/07/2025
- Resolución 273868-52 del 24/09/2025
- Resolución 22932-52 del 05/09/2025
- Resolución 23072-52 del 23/10/2025
- Resolución 23133-52 del 24/11/2025

De manera reiterativa, presenta escrito con la reclamación 275424 y posteriormente el escrito del recurso de reposición 23237, 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 275424, por medio de la Resolución 275424-52 fue evasiva, porque no se le accedió a sus pretensiones, aunque se le ha demostrado con el informe técnico que LA CENTRAL MAYORISTA DE ALIMENTOS MERCASA P.H. posee una sola acometida de acueducto para abastecer el inmueble, y en el interior cuenta con 200 unidades independientes, cada uno con medidor individual, más la red local que recorre MERCASA P.H. extensión superior a 1.200 mt lineales, y distribuye el agua potable para los galpones, edificio administrativo, portería.

Complementando el punto 1, se le reitera que LA CENTRAL MAYORISTA DE ALIMENTOS MERCASA es un cliente del Sistema General o totalizador y por lo tanto, no se ajusta a Derecho sus solicitudes repetidas o reiterativas de pretender que la Empresa facture el consumo del área común de este inmueble, la cual consta de más de 1.200 mt lineales de tubería para abastecer las edificaciones, galpones, baños y portería, con un micromedidor, y se le elimine del sistema general o totalizador, afirmando de manera errada que se le factura por "cálculo de consumo; porque está siendo debidamente registrado el consumo total en el totalizador, y se descuenta el consumo de las cuentas hijas mensualmente arrojando el excedente para el área común, por lo cual es arbitraria su pretensión de declarar la pérdida del derecho al precio del consumo porque el consumo si está debidamente medido con el totalizador, y no es posible un micromedidor para una red local de más de 1.000 mt lineales, por lo cual no hay ninguna devolución a realizar sobre los consumos cobrados y pagados por la matrícula del área común de MERCASA. El equipo de medida cumple función de totalizador y no de control como afirma el reclamante, pero insiste en afirmar que todo esta medido con micromedidores y pretende desvirtuar que solo con el totalizador estamos garantizando la medición del agua potable que entregamos a la MERCASA. afirmando de manera errada que las redes locales, y todas las zonas comunes tienen medición, lo cual es falso.

La medición del consumo mediante el sistema general o totalizador se hace utilizando un totalizador o macromedidor en la acometida de entrada, y del total registrado por el totalizador o macromedidor se descuenta el consumo de las cuentas hijas (matrículas de cada local o predio) la diferencia entre ambas (MAMÁ E HIJA) da como resultado el consumo de las ÁREAS COMUNES, resultado que incluye el consumo de los medidores que puedan estar frenados, servicios directos o fugas, sistema de facturación de orden legal y especial, acorde con lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, avalado por la Comisión de Regulación de Agua Potable en la revisión de legalidad del mencionado contrato.

Además, porque el diseño de la construcción presenta una red interna de la que se

alimentan los inmuebles, así mismo, se quedaría sin medición las áreas comunes, los puntos y las redes hidráulicas, lo cual es un deber y una obligación legal de la Empresa, adicionalmente, porque no existen redes independientes en las áreas comunes, ni operan redes locales y el micromedidor no es el equipo adecuado para la medición de las áreas comunes.

En relación con la legalidad de la falta de medición y la claridad en la determinación del consumo, se informa que, de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes, capítulo VI, CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENO. FACTURACIÓN, y la legislación vigente, la Empresa efectúa el cobro del consumo de acuerdo con el registro del totalizador, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Al interior de la copropiedad o comunidad organizada, deberá existir un Medidor Totalizador que haga las veces de Medidor para Áreas Comunes asignado a una matrícula, que registre el consumo de las mismas, entendiéndose como tales, todos los consumos internos los cuales serán medidos y registrados por éste. La Administración o quien haga dicha labor bajo cualquier denominación, podrá solicitar la instalación de un medidor para áreas comunes, ***siempre y cuando demuestre y garantice a la Empresa que todos los consumos internos correspondiente al consumo de las áreas comunes como porterías, piscinas, pocetas, baños, llaves terminales de parqueaderos, jardines, tanques de almacenamiento subterráneos y elevados responsabilidad del conjunto, y las redes locales que hagan parte de las áreas comunes, serán registrados por dicho medidor. En su defecto el Medidor Totalizador seguirán haciendo las veces de Medidor para Áreas Comunes.***

El sistema general o totalizador no es sólo un método de medición sino también una forma de hacer uso racional del servicio y minimizar las pérdidas de agua, en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios y legislación complementaria, por tanto, no es viable la instalación de micromedición en las áreas comunes. Así mismo, se le comunica que el contrato de condiciones uniformes, así como este modelo de facturación fue sometido a examen de legalidad por parte de la entidad competente según el artículo 73.10 de la Ley 142 de 199, es decir, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, el cual fue aprobado integralmente.

Cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada período.

Adicional al hecho ese sistema está definido previamente en el contrato de condiciones uniformes de la Empresa para ese tipo de construcciones y aceptado por el usuario cuando se vincula con la empresa mediante un contrato de adhesión, y por lo tanto tampoco procede la devolución de los dineros facturados, con base en el equipo de medida instalado en la entrada de la acometida principal, llamado totalizador.

Se aclara y se ratifica que MERCASA, es un cliente del sistema general o totalizador, y no un cliente multiusuario.

De acuerdo con lo anterior, se trae a colación la definición de acometida, la cual se encuentra establecida en el **Decreto 1077 de 2015, Título 1, Capítulo 1, Artículo 2.3.1.1.1, numeral 10: Acometida de acueducto.** Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de

corte en el inmueble. **En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.** Es decir, el Macromedidor.

Ahora bien, la Empresa en la prestación del servicio en MERCASA P.H, se tiene muy claro que este siendo propiedad horizontal, fue diseñada con una sola acometida de acueducto, y se les suministra el agua a los galpones y unidades independientes, por medio de una extensa red local que no es posible medir con medición individual, atraviesa más de 600 mt lineales dentro de la P.H. para abastecer edificio administrativo, galpones, locales, oficinas, baños, pocetas, restaurantes, portería, Se adjunta fotografía área de MERCASA P.H. la red local que recorre esta edificación, no es una red ubicada en zona pública, sino dentro del complejo urbanístico que integra la Central Mayorista de Alimentos y es de propiedad del suscriptor de la matrícula 785162, y aunque en su interior cuente con algunas zonas del área común, con medición individual y matrícula, no se puede concluir o determinar que todo está medido, solo porque unas pequeñas zonas tengan micromedidor como pretende el señor López, porque está confirmada y ratificada la imposibilidad técnica de medición individual de la totalidad del área común.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la última visita practicada el **27 de enero de 2026** en la que participó el Señor **JHON ALEXANDER VALLEJO** como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el **Medidor No. H22LF000833** el cual registra una lectura acumulada de **115587 m³**. Durante la inspección se dejó la siguiente observación: ***“Estando en MERCASA PH se encuentra el macromedidor registrando. Se revisan las instalaciones como son los baños públicos del inmueble así: En el galpón P hay dos baños con sus respectivos lavamanos, orinales para hombres y el de las mujeres como también hay otro baño que esta inactivo en el mismo galpón enunciado anteriormente. Los otros baños están en el galpón 1-2 Golositas, también con sus lavamanos para hombres y mujeres que se verifican de nuevo y no se detectan fugas. Son 11 galpones todos con sus medidores que de forma general no se observa anomalías por fugas. Son 11 galpones con sus medidores y de forma general no se observa anomalías por fugas”.***

Se adjunta acta de revisión y fotografía área de la edificación de la central mayorista de alimentos de Pereira, MERCASA P.H. propiedad privada, con portería para el acceso, y que actualmente tiene instalado el totalizador H22LF000833, y el 29/12/2025, registraba una lectura acumulada de 112984 m³, así:

así:



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 785162
Radicado visita : 5818254
Fecha Atención : 26/01/2026 12:11:58
Nombre Propietario : CENTRAL MAYORISTA DE ALIMENTOS MERCASA
Dirección : A.COMUN - MERCASA AV SUR
Barrio : MERCASA
Numero medidor : H22LF000833
Diametro medidor : 1/2 PULGADA
Tipo desviación : ALTO OFICINA
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 15 - 7 - 1350
Clase de uso : COMERCIAL
Promedio lectura : 729
Lectura actual : 115587
Consumo actual : 1345
Edad : 4

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : COMERCIAL
Lectura del predio : 116246
No. Habitantes : 0

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Observaciones : No se puede realizar la revision la persona encargada se encuentra en hora de almuerzo

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 15 90015128715

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



PORTERIA

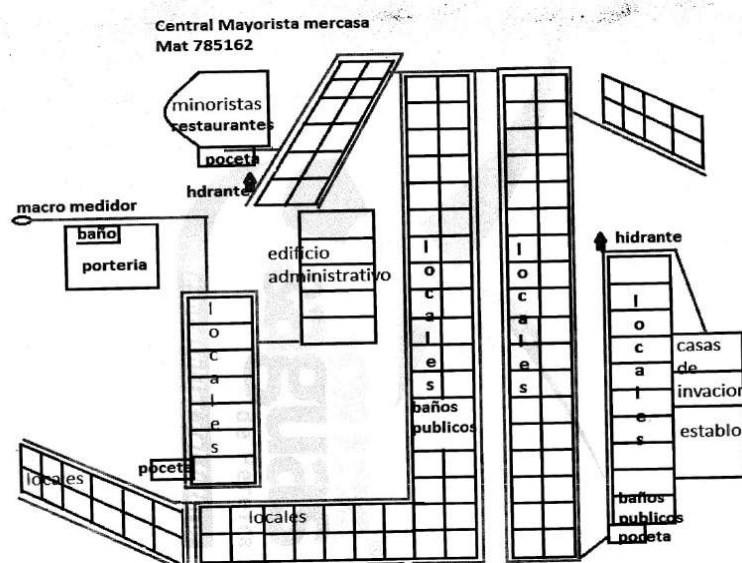


Se le reitera, la información que la Empresa en los reclamos anteriores ha manifestado, pero el **Señor López**, de manera reiterada radica las mismas pretensiones:

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 de MERCASA, la cual tiene un diámetro de 2", y las 7 matrículas que corresponden a unas zonas del área común con medidor de 1/2", están 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 7 acometidas hasta la red local de la Empresa y así tener acometida 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 de MERCASA 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 La Central de Mayoristas de Alimentos MERCASA P.H., es un cliente del sistema general o totalizador, y el equipo de medida H22LF000833, cumple función de totalizador.

Este Departamento, RATIFICA que el servicio prestado es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR donde la matrícula 785162, 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 MERCASA 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.

Se adjunta plano de la Central Mayorista de Mercado MERCASA:



Las matrículas mencionadas, con las cuales el consumo del área común esta medido,

son:

Matricula 1220532 corresponde a oficina del piso 4 con medidor H24VA394187.

Matricula 1458983 alimenta una caseta de celadores en el cual hay un baño con sus respectivos sanitario y lavamanos en buen estado, también alimenta una llave terminal en la que se hace uso de manguera, esto se encuentra ubicado detrás del galpón 5.

Matricula 1428465 alimenta los baños públicos del piso 1, con medidor 0315MMCCT041663AA.

Matricula 1428499 alimenta los baños públicos del galpón P, con medidor P1915MMRAL116421AA.

Matricula 1438481 este medidor alimenta áreas comunes, consta de una llave terminal para conectar hidrolavadora para aseo del galpón MP, con medidor H24SB000008.

Matricula 784512 este medidor alimenta los baños del 2 piso del auditorio, también para 2 restaurantes en funcionamiento, con medidor H23SB001032.

Matrícula 1438648 no se encuentra registrada en el sistema de información comercial.

Se aclara que las matrículas **1220532 – 1458983 – 1428465 – 1428499 – 1438481 – 784512** fueron solicitadas, por lo tanto, se crearon en el sistema de información comercial y se observa que estas miden el consumo de oficina, llaves terminales, baños públicos, locales destinados para restaurantes, pero no mide toda la red interna que integra el área común de la central mayorista, cuyo consumo se está aplicando en el descontar y repartir, lo tanto, no genera doble consumo para el Área Común de la Central Mayorista.

Punto 2

En referencia a suspender la facturación del predio, 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 **No. H22LF000833**, 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 1.200 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 785162 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, y **NO ACCEDER** a sus reiteradas solicitudes, no da lugar a S.A.P., porque la Empresa está dando respuesta de fondo a las pretensiones y el hecho de no acceder a ellas, por la imposibilidad técnica que se presenta no se puede considerar que la respuesta es evasiva, porque sus reiteradas solicitudes no están ajustadas a Derecho, siendo arbitrarias e ilícitas.

Mientras se encuentre en trámite de reclamación, la Empresa no generará ordenes de corte, pero se podrá realizar cobro pre-juridico, sino realiza pagos o abonos de la parte no reclamada.

De otra parte, tras consultar el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se analizaron los registros correspondientes al periodo de **FEBRERO DE 2026**, observando que la facturación de dichos ciclos se desglosó de la siguiente manera:

Periodo 2026	Consumo mamá	Consumo Hija	Diferencia	Consumo Facturado al area común	Observación
FEB	3479 m ³	2890 m ³	589 m ³	532 m ³	excedente entre el consumo del totalizador después del descontar y repartir (Art. 146, Ley 142/94)

La empresa facturó de la siguiente manera para el periodo de **FEBRERO DE 2026**, se registró **3479 m³** menos el consumo facturado a las hijas **2890 m³**, arrojando una diferencia de **589 m³**, menos **consumo pendiente de 37 m³ de la cuenta hija 1220250; 20 m³ de la cuenta 1211028**, facturando un total de **532 m³** al área común.

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. 785162 respecto al periodo de **FEBRERO DE 2026**, es **CORRECTO**, ya que la empresa facturó aplicando el sistema descontar y repartir, 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, no existe una facturación adicional como afirma el señor Antonio José López Patiño, sin fundamentos fácticos ni jurídicos, para el área común de **MERCASA P.H.** esta debidamente registrada en el totalizador.

Por lo expuesto, este Departamento, **NO ACCEDE a las pretensiones del escrito 03426MAK1674P**, y se atiende de manera clara, concisa, congruente y de fondo y se confirma la imposibilidad técnica de determinar el consumo del área común de la propiedad horizontal con micromedición, y el equipo de medida instalado en la acometida principal de la P.H. cumple función de totalizador, y no de control porque técnicamente no es posible y ya se le ha informado en más de 6 decisiones administrativas.

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. 785162 respecto a los periodos **FEBRERO DE 2026**, **ES CORRECTO**, ya que la empresa facturó aplicando el sistema descontar y repartir, 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, no existe una facturación adicional como afirma el señor Antonio José López Patiño, sin fundamentos fácticos ni jurídicos, para el área común de **MERCASA P.H.** esta debidamente registrada en el medidor totalizador.

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.”

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

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

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

RESUELVE:

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

ARTICULO 2o. Notifiquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 9 # 18 B 15 APARTADO 424 Pereira, 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: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 785162 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

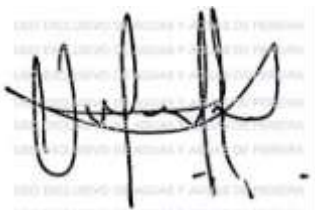
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 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. 276892-52 de 20 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276892-52
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	19609348
Dirección para Notificación	CRA 9 18 B - 15 APTO 424CENTRO

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. 276892-52

DE: 20 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276892 de 2 DE MARZO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE MARZO DE 2026 el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686, obrando en calidad mandatrio del representante legal de Torres de Villa Verde Conjunto Cerrado P..H. presentó RECLAMO No. 276892 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19609348 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CL 37 B # 36 - 05 AREA COMUN - TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO., Barrio VILLA VERDE en el periodo facturado 2026-2.

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

En atención a la reclamación presentada respecto del servicio de acueducto y/o alcantarillado asociado a un área común, la Empresa se permite informar que, una vez revisado el expediente, se evidencia que el peticionario no aportó documentación que permita acreditar la calidad en la que actúa, esto es, como representante legal, administrador o autorizado de la persona jurídica o comunidad usuaria del servicio.

De conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y las disposiciones que regulan la actuación de los usuarios ante las empresas de servicios públicos domiciliarios, cuando se actúe en representación de terceros, es indispensable acreditar debidamente dicha calidad, a fin de que la empresa pueda reconocer legitimación en la causa por activa y pronunciarse de fondo sobre lo solicitado.

En consecuencia, para efectos de la interposición de los recursos de reposición y en subsidio de apelación, el interesado deberá allegar los documentos que acrediten su calidad de representante, tales como certificado de existencia y representación legal, acta de nombramiento como administrador o autorización expresa del titular del servicio vigentes.

Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa emitirá respuesta con base en la información disponible en el expediente.

En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula **No. 19609348** de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matrícula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del CONJUNTO CERRADOTORRES DE VILLA VERDE, el cual cuenta con **199 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 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.

Dando respuesta a sus pretensiones, que solicitan así:

PRETENSIONES (LO QUE SE SOLICITA)

1. Instalar medición individual para determinar el consumo real de agua en áreas comunes (por diferencia de sus lecturas), declarar pérdida del derecho al precio del consumo no medido y devolver la totalidad del consumo determinado por cálculo, cobrado y pagado.
2. Reexpedir la factura sin las sumas en reclamación, que es el valor del consumo no medido sino calculado sin cumplirse el presupuesto legal, y mientras se tramita la presente petición no generar orden de suspensión o corte del servicio y no iniciar, adelantar o proseguir gestión de cobranza.

Este Departamento informa que las pretensiones del señor Antonio José del escrito, radicado con el reclamo **276892 del 02/03/2026** son reiterativas, ya fueron analizados y negados mediante decisión administrativa N° 275861-52 del 27/02/26, presentados en el escrito número 00426MAC1670P, sin embargo de manera reiterada e irrespetuosa nuevamente presenta las mismas pretensiones, salvo la inconformidad con el consumo facturado al área común de CONJUNTO CERRADOTORRES DE VILLA VERDE P.H. del período de febrero de 2026, por lo cual se le reitera que sus pretensiones del oficio N° 00426MAC1670P, no son posible, ni técnica ni jurídicamente.

Se relaciona los reclamos presentados durante los últimos 5 periodos,

Resolución	Fecha	Periodo Reclamado
Reclamo N.273509	22/09/25	Septiembre de 2025
Recurso N.23073	23/10/25	Septiembre de 2025
Reclamo N.274795	01/12/25	Octubre de 2025
Recurso N.23249	22/12/25	Octubre de 2025
Reclamo N.275630	15/01/26	Noviembre y diciembre de 2025
Reclamo N.275861	27/02/26	Enero de 2026
Traslado a la SSPD N. 4610	04/09/25	
Traslado a la SSPD N.	06/01/26	

Puntos 1, 2

Son solicitudes repetidas, que ya la empresa le ha negado porque técnicamente no es posible, sin embargo insiste en sus pretensiones, de manera reiterada e irrespetuosa, se reitera la información brindada en la decisión administrativa 275861-52 del 27/02/26. No es posible la medición del área común con micromedición, y no se accede a devolución de dineros, porque el consumo se ha liquidado de acuerdo al registro del totalizador, ubicado en la entrada de la P.H. en la acometida principal, por lo cual es falsa su afirmación que es un consumo no medido y facturado al cálculo, el cual es cobrado legalmente y pagado por el usuario en cumplimiento de la legislación vigente.

En cuanto a los puntos 1 y 2 Se le reitera que CONJUNTO CERRADO TORRES DE VILLA VERDE P.H. es un cliente del Sistema General o totalizador y por lo tanto, no se ajusta a Derecho sus solicitudes repetidas o reiterativas de pretender que la Empresa facture el consumo del área común de este inmueble, la cual consta de más de 300 mt de tubería para abastecer las unidades independientes, baños salón social, zonas húmedas y portería, con un micromedidor, y se le elimine del sistema general o totalizador, afirmando de manera errada que se le factura por "cálculo de consumo; porque esta siendo debidamente registrado el consumo total en el totalizador, y se descuenta el consumo de las cuentas hijas mensualmente arrojando el excedente para el área común, por lo cual es arbitraria su pretensión de declarar la pérdida del derecho al precio del consumo porque el consumo si está debidamente medido con el totalizador, y no es posible un micromedidor para las redes locales de las áreas comunes, por lo cual no se accede a realizar devolución sobre los consumos cobrados y pagados por la matrícula del área común de **TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO P.H.**

En referencia a la relación del consumo individual, es de aclarar que, las lecturas de las cuentas hijas se encuentran plenamente divulgadas en la facturación de cada inmueble. Tratándose de información que le compete a cada suscriptor y usuario, por lo tanto, es la administración la que debe solicitar a los copropietarios la información que requiera sobre el mismo, de igual forma, el administrador puede acercarse al centro de servicios de la Empresa a solicitar el documento del consumo individual de los bienes privados para verificar lo que se cobra.

En cuanto a la solicitud, de reexpedir la facturación del período de febrero de 2026, sin los cobros, y dando aplicación al artículo 155 de la Ley 142 de 1994, sobre el consumo del totalizador facturado a la matrícula del área común, relacionada con garantizar el pago de las sumas que no son objeto de reclamación porque el usuario ha realizado abonos a las facturas generadas mensualmente, y por ende, tampoco se ajusta a derecho la solicitud de no cobrar consumo mientras se encuentre en trámite la reclamación, siendo esta una solicitud arbitraria para la Empresa como prestador del servicio, porque el modelo del sistema general o totalizador, es Legal y se ha demostrado ampliamente que la matrícula **19609348**, corresponde a un cliente de este sistema de facturación y se ha ratificado la imposibilidad de medición con un micromedidor para las amplias zonas comunes que hacen parte de la propiedad horizontal y es falsa su afirmación sobre que el consumo, al decir que es calculado y no medido, porque se cuenta con el respectivo totalizador en la entrada de la P.H. del cual el representante legal tiene amplio conocimiento y usted también, pero pretende que el funcionario de la Empresa incurra en

error y la SSPD, dando lugar a un posible fraude procesal, Por lo cual no se ajusta a Derecho su pretensiones siendo arbitrarias, porque no se puede dejar de cobrar un consumo debidamente registrado y facturado.

El Sistema General o totalizador

La medición del consumo mediante el sistema general o totalizador se hace utilizando un totalizador o macromedidor en la acometida de entrada, y del total registrado por el totalizador o macromedidor se descuenta el consumo de las cuentas hijas (matrículas de cada local o predio) la diferencia entre ambas (MAMÁ E HIJA) da como resultado el consumo de las ÁREAS COMUNES, resultado que incluye el consumo de los medidores que puedan estar frenados, servicios directos o fugas, sistema de facturación de orden legal y especial, acorde con lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, avalado por la Comisión de Regulación de Agua Potable en la revisión de legalidad del mencionado contrato.

Además porque el diseño de la construcción presenta una red interna de la que se alimentan los inmuebles, así mismo, se quedaría sin medición las áreas comunes, los puntos y las redes hidráulicas, lo cual es un deber y una obligación legal de la Empresa, adicionalmente, porque no existen redes independientes en las áreas comunes, ni operan redes locales y el micromedidor no es el equipo adecuado para la medición de las áreas comunes.

En relación con la legalidad de la falta de medición y la claridad en la determinación del consumo, se informa que, de acuerdo al Contrato de Condiciones Uniformes, capítulo VI, CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENO. FACTURACIÓN, y la legislación vigente, la Empresa efectúa el cobro del consumo de acuerdo al registro del totalizador, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

*Al interior de la copropiedad o comunidad organizada, deberá existir un Medidor Totalizador que haga las veces de Medidor para Áreas Comunes asignado a una matrícula, que registre el consumo de las mismas, entendiéndose como tales, todos los consumos internos los cuales serán medidos y registrados por éste. La Administración o quien haga dicha labor bajo cualquier denominación, podrá solicitar la instalación de un medidor para áreas comunes, **siempre y cuando demuestre y garantice a la Empresa que todos los consumos internos correspondiente al consumo de las áreas comunes como porterías, piscinas, pocetas, baños, llaves terminales de parqueaderos, jardines, tanques de almacenamiento subterráneos y elevados responsabilidad del conjunto, y las redes locales que hagan parte de las áreas comunes, serán registrados por dicho medidor. En su defecto el Medidor Totalizador seguirán haciendo las veces de Medidor para Áreas Comunes.*** (Negrilla, subraya y cursiva fuera de texto).

El sistema general o totalizador no es sólo un método de medición sino también una forma de hacer uso racional del servicio y minimizar las pérdidas de agua, en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios y legislación complementaria, por tanto no es viable la instalación de micromedición en las áreas comunes. Así mismo, se le comunica que el contrato de condiciones uniformes así como este modelo de facturación fue sometido a examen de legalidad por parte de la entidad competente según el artículo 73.10 de la Ley 142 de 199, es decir, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, el cual fue aprobado integralmente.

Cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada período.

Adicional al hecho ese sistema está definido previamente en el contrato de condiciones uniformes de la Empresa para ese tipo de construcciones y aceptado por el usuario cuando se vincula con la empresa mediante un contrato de adhesión, y por lo tanto tampoco procede la devolución de los dineros facturados, con base en el equipo de medida instalado en la entrada de la acometida principal, llamado totalizador.

De acuerdo con lo anterior, se trae a colación la definición de acometida, la cual se encuentra establecida en el **Decreto 1077 de 2015, Título 1, Capítulo 1, Artículo 2.3.1.1.1, numeral 10: Acometida de acueducto.** Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. **En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.** Es decir, el Macromedidor.

Ahora bien, la Empresa en la prestación del servicio en TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO P.H. , se tiene muy claro que este siendo propiedad horizontal, fue diseñada con una sola acometida de acueducto, y se les suministra el agua unidades independientes, por medio de una extensa red local que no es posible medir con medición individual, atraviesa varios mt lineales dentro de la P.H. para abastecer conjunto cerrado, portería, piscina, área común etc. Se adjunta fotografía área TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO, la red local que recorre esta edificación, no es una red ubicada en zona pública, sino dentro del complejo urbanístico que integra el conjunto cerrado y es de propiedad del suscriptor de la matrícula 19609348, **no se puede concluir o determinar que todo esta medido, solo porque unas pequeñas zonas tengan micromedidor como pretende el señor López, porque esta confirmada y ratificada la imposibilidad técnica de medición individual de la totalidad del área común.**

Se adjunta acta de revisión y fotografía área de la edificación de TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO. propiedad privada, con portería para el acceso, y que actualmente tiene instalado el totalizador 15BE103544, y registraba una lectura acumulada de 182493 m³, así:

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



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

Solicitud _____ matricula 19609348
 Hora de iniciación de visita _____
 Dirección del inmueble sic Cll 37B # 36-05 Torres de Villa Verde.
 uso _____
 Nombre de quien atiende la visita Victor alfonso Muñoz Riancho
 Calidad del que atiende: Maestrante
 Nombre del administrador Mauricio Arias
 Correo electrónico computo.torresdevillaverde@gmail.com
 Teléfono 320 7364 - 3108083794
 Ficha catastral _____
 Número de empleados de las áreas comunes _____

DATOS DEL MACROMEDIDOR

Tiene sistema totalizador Sí ☐ No ☐
 No Macromedidor 15BE103544 Marca _____ Lectura 26512
 Clase B ☐ C ☐ R160 ☒ Otro _____
 Diámetro 1/2" ☐ 3/4" ☐ 1" ☐ 1 1/2" ☒
 2" ☐ 3" ☐ 4" ☐ 6" ☐
 Estado
 Buen estado ☒ Dañado ☐ Tapado ☐ Directo ☐
 Invertido ☐ Medio lado ☐ Inundado ☐ No tiene ☐
 Con fuga ☐ Frenado ☐ Otro _____
 Ubicación Caja ☒ Carcamo ☐ Rejilla ☐
 Gabinete ☐ Enterrado en tierra ☐ otro _____

DATOS DE INSTALACIÓN DEL ACUEDUCTO

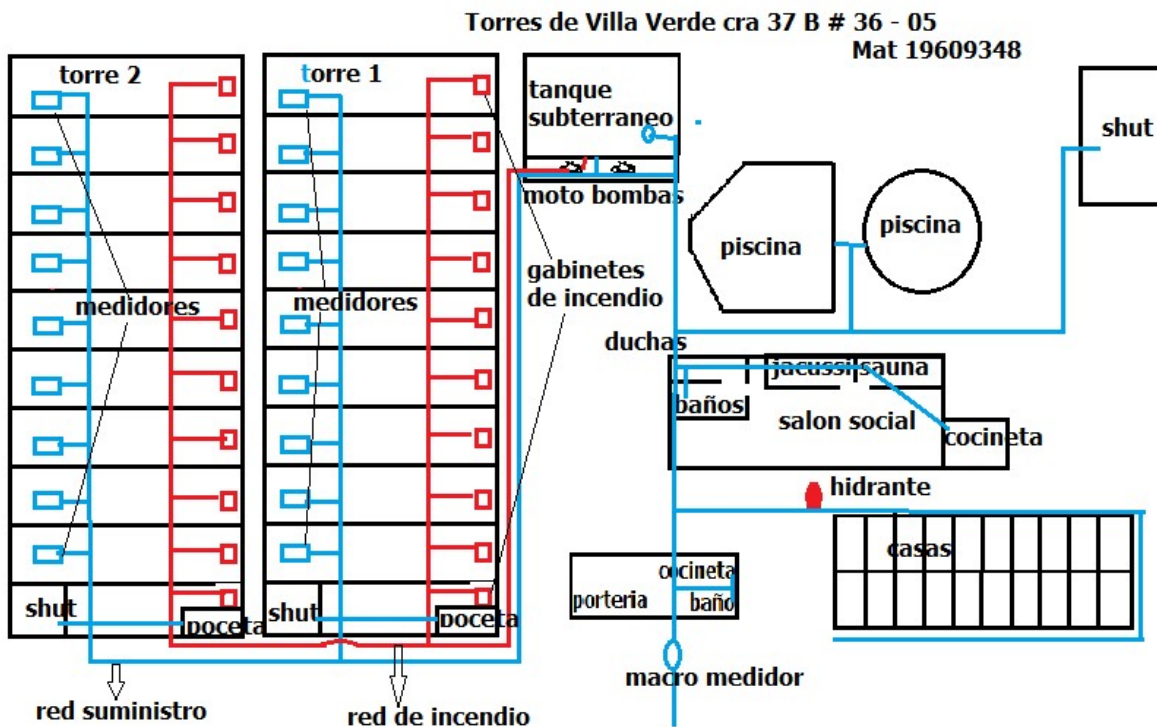
Fuente de abastecimiento Red local o distribución ☒ Fuente Alterna ☐
 Fuente Alterna de abastecimiento
 Aguas lluvias ☐ Capacidad del Tanque _____
 Pozo o Algibe ☐ Resolución corporación autónoma _____ Año _____
 Rehuso del agua ☐ Lo surte otro acueducto ☐ Nombre _____
 Diametro de la acometida 1/2"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

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P			
		REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H.(DETALLADO)	
Llaves por fuera de la medición ☐ Tanques por fuera de la Medición: ☐ Observaciones: <u>Todos los puntos de las Areas comunes se Registran al maestro medidor.</u>	Conexión fuera de la medición ☐ 	Foto ☐ 	
SISTEMAS ESPECIALES (RED CONTRA INCENDIO Y OTROS)			
Seamesas	SI ☐ NO ☐	Hidrantes	SI ☐ NO ☐
Medidos	SI ☐ No ☐	Medidos	SI ☐ No ☐
Aire acondicionado	SI ☐ No ☐		
<u>Victor Alfonso Muñoz</u> Nombre de quien atiende la visita		<u>Alex Vallejo</u> Nombre del funcionario que hace la visita	
<u>Maestrante</u> Calidad de quien atiende la visita		 Cargo	
Hora de finalización de la visita			

CONCLUSIÓN TÉCNICA DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE PROPIEDADES HORIZONTALES			
No.	Número de entradas del servicio de acueducto:		Matrícula de áreas comunes 19609348
1.			
2.	Puntos de circulación y suministro visibles para las áreas comunes de la P.H.		
3.	Puntos de circulación no visibles hidráulicos para áreas comunes de la P.H.	Descripción: Red Interna, diámetro, longitud, material, vida útil de la Red. tubería de 2" es de 265 mts en PVC y la tubería de 1/2 para las acometidas es de 650 mts.	
4.	Punto de circulación y suministro de agua existentes antes de los medidores individuales de las Unidades Privadas		
	Clasificación:	Longitud de red de acometida de cada UP en metros lineales medida desde la derivación de la red interna de la P.H.	
		Cada UP. está a 3.5 mts de distancia, aproximadamente, es de 650 mt. de tubería.	
		Cantidad total aproximada de longitud de redes de acometida de UP antes de medidores individuales.	
		La suma de todas las UP. entre las casas y las 2 torres, es de 650 mts. de tubería, aproximadamente.	
	Descripción	Longitud de red hidráulica existente entre la red interna y la derivación a tanques de reserva subterráneos y/o aéreos (Capacidad y registros de mantenimiento).	
		El predio cuenta con un tanque subterráneo con una capacidad tentativa de 30 m ³ . aproximadamente la longitud de la red es de 265 mts de tubería aproximadamente.	
5.	Circulación de red contra incendios de la P.H.		Si No
	Descripción	Número de Hidrantes, Diámetro de la red, Mantenimiento, evidencias, material fotográfico.	
		Se encuentran 20 hidrantes contra incendios y un hidrante.	
		Red de agua cruda: pruebas de cloro en sitio- suministro con agua de pozo- pruebas de laboratorio	
		Resultado:	
		La red contra incendios se encuentra conectada a la red interna de la P.H.	
		Se encuentra conectado al tanque subterráneo.	

Plano Hidráulico, realizado con ocasión de las inspecciones técnicas para comprobar la distribución interna de acueducto, la cual se abastece de la única acometida de acueducto que ingresa al Conjunto y de allí se alimentan las 199 cuentas hijas, los tanques de reserva, las redes locales, portería, zonas húmedas y la red de incendios, a la entrada de la acometida está instalado el macromedidor, es decir el totalizador de Conjunto con el cual se garantiza la medición total que se le entrega a la propiedad horizontal.

Se adjunta plano conjunto residencial TORRES DE VILLA VERDE:



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 de TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO, la cual tiene un diámetro de 1 1/2", y las 199 matriculas grabadas como cuentas hijas, no registran el consumo del área común, y para dejarlas de tratar como hijas, deberían hacer las adecuaciones y traer las 199 acometidas hasta la red local de la Empresa y así tener acometida 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 de TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO 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 TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO P.H., es un cliente del sistema general o totalizador, y el equipo de medida 15BE103544, cumple función de totalizador y no de control. existe imposibilidad técnica para micromedición en las zonas comunes desde la creación de la matrícula.

Este Departamento, **RATIFICA** que el servicio prestado es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR donde la matrícula **19609348**, 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 TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO, 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.

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 12 DE MARZO DE 2026 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO, como colaborador de la

Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 15BE103544 el cual registra una lectura acumulada de **182493 m3**. *“totalizador registra el consumo de 199 cuentas hijas cada una con su medidor de media pulgada, igualmente registra el consumo de las áreas comunes que se componen de piscina, tanque de reserva, salón social, 5 baños, dos pocetas y dos llaves terminales, dos hidrantes, instalaciones hidráulicas en buen estado.”*

Mientras se encuentra en trámite la reclamación, No se genera orden de suspensión del servicio, pero se podrá iniciar proceso prejurídico, si supera las 5 facturas en mora, igualmente, por este reclamo, se procede a revisar el cobro del consumo del período de FEBRERO DE 2026, el cual se facturó así:

Período 2026	Consumo Mama	Consumo Hija	Diferencia	Consumo Facturado A.C	Observación
Febrero	1788 m3	1625 m3	163 m3	163 m3	Cobro por diferencia de lectura, excedente al descontar el consumo de las hijas al consumo del totalizador (Art.146-Ley 142/94)

Para el periodo de FEBRERO DE 2026 el grupo de Facturación, envió a visita técnica y se reportó la siguiente observación, *“Se ingresa al predio y se revisan las instalaciones internas y están en buen estado, no hay fugas ni daños visibles, el medidor registra correctamente, han estado lavando y llenando la piscina”*.

El consumo facturado al área común de Torres de Villa Verde Conjunto Cerrado P.H. en el periodo de **FEBRERO DE 2026 ES CORRECTO**, se dio aplicación al artículo 146 de la Ley 146 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, cuenta con la debida medición total del Conjunto por medio del totalizador y las 199 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. y NO ACCEDER a sus reiteradas solicitudes, no da lugar a S.A.P., porque la Empresa está dando respuesta de manera clara y de fondo a sus pretensiones.

Por lo expuesto, este Departamento, **NO ACCEDE a las pretensiones del escrito** del reclamo N. 276892 del 2 de marzo de 2026, y se atiende de manera clara concisa, congruente y de fondo, y se confirma la imposibilidad técnica de determinar el consumo del área común de la propiedad horizontal con un micromedidor de 1/2 porque técnicamente no es posible y ya se le ha informado en más de 4 decisiones administrativas.

Mientras se encuentre en trámite de reclamación, la Empresa no generará ordenes de corte, pero se podrá realizar cobro pre-juridico, sino realiza pagos o abonos de la parte no reclamada, e igualmente se le aclara que tambien se podrá suspender el servicio si se llegare a suspender

el contrato de prestación del servicio por el incumplimiento del C.C.U. al no permitir la reposición del medidor y negarse a asumir el costo del totalizador.

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.”*

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

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

EL DECRETO 1077 DE 2015, consagra:

ARTÍCULO 2.3.1.1.1.

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de

la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

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

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 9 18 B - 15 APTO 424 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19609348 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

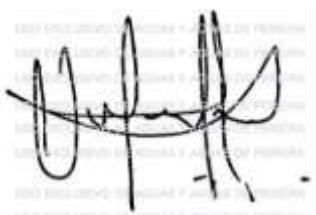
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 20 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. 276880-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276880-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA DISNERY RIOS
Matrícula No	1177534
Dirección para Notificación	CS 1042AZUFRAL - CAIMALITO

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. 276880-52

DE: 18 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276880 de 5 DE MARZO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE MARZO DE 2026 la señora MARIA DISNERY RIOS identificado con C.C. No. 42023174, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276880 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1177534 Ciclo: 16 ubicada en:CS 1042 CAIMALITO CS 1042 BARRIO 20 DE JULIO, Barrio AZUFRAL - CAIMALITO en los periodos facturados 2025-10,2025-11,2025-12,2026-1,2026-2

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 9 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora MARIA DISNERY RIOS como usuario del servicio público y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA100288AA el cual registra una lectura acumulada de **472 m3. Previamente se llamo y varias veces por vía telefónica al reclamante y se va a correo de voz directamente, al por fin encontrar el predio de hallan 2 casas de los cuales uno no tiene nomenclatura y se detecta lo siguiente:**

El medidor de la matrícula reclamante es el P1915RAL126293 con lectura 472 de la casa sin nomenclatura y del predio de enseguida le registra el P1715MMRSA100288AA con lectura 1182, en el predio reclamante no hay fuga.

Siendo así las cosas, se establece que el inmueble se encuentra ocupado, y se concluyó que el medidor del predio se encontraba trocado con el **predio del 1042 A**, por lo tanto, se reportó como realmente se encuentran los medidores para ser ajustados en el sistema de información comercial así:

- **MATRÍCULA 1177534** le corresponde el **MEDIDOR P1915RAL126293** con lectura **469 m³**.
- **MATRÍCULA 1732643** le corresponde el **MEDIDOR P1715MMRSA100288AA** con lectura **1167 m³**.

Por lo tanto, mediante la solicitud **No. 5931671** del 18 de Marzo de 2026, se solicita al Grupo de CPNT- Departamento de Medición, para realizar la grabación correcta del número de los medidores a las dos matrículas, como se encuentran en el terreno, y a su vez, se solicita el cambio del equipo de medida para este predio.

Igualmente, se comisiona al Grupo de Facturación, mediante la solicitud **No. 5931677** del 18 de Marzo de 2026, para que efectúe actualización de las lecturas para el próximo período de facturación, teniendo en cuenta que las lecturas actuales y las grabe correctamente, para evitar cobros indebidos.

En consecuencia, se procede a MODIFICAR el consumo facturado en los períodos de **OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE de 2025, ENERO y FEBRERO de 2026**, que fué lo registrado por el equipo de medida correspondiente, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-71110** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	411	4	7	8880	15540	-6660
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	411	4	8	8813	17626	-8813
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	411	4	21	8813	46268	-37455
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-10	411	5	8	-4262	-6820	2557
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-12	411	4	8	-3384	-6768	3384
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-11	411	4	7	-3410	-5967	2557
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	411	0	0	0	-3	3
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-1	411	4	13	-3384	-10999	7614
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	411	5	8	11100	17760	-6660
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-2	411	4	13	-3384	-10999	7614
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	411	4	20	8813	44065	-35252

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA DISNERY RIOS identificado con C.C. No. 42023174 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARIA DISNERY RIOS enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 1042 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 DISNERY RIOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1177534 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

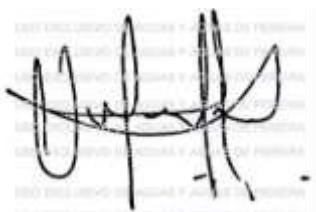
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 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 text that says 'EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 276872-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276872-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	JHON EDWAR rendon
Matrícula No	743997
Dirección para Notificación	CARRERA 15 148 13FINCAS GALICIA

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 5899381

Resolución No. 276872-52

DE: 18 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276872 de 5 DE MARZO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE MARZO DE 2026 el Señor **JHON EDWAR RENDON** identificado con **C.C. No. 1088289736**, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276872 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 743997 Ciclo: 16 ubicada en: CARRERA 15 148 13 CARRERA 15 148 13, Barrio FINCAS GALICIA en el periodo facturado de **febrero de 2026**.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 9 DE MARZO DE 2026 en la que participó el Señor **JHON EDWAR RENDON** como usuario, vía telefónica **JHON ALEXANDER VALLEJO** como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el **Medidor N° H25VA869579** el cual registra una lectura acumulada de **12 m³**. Durante la visita técnica se dejó la siguiente observación: ***"Previamente se llamó por vía telefónica al reclamante y este dice estar trabajando, el usuario en la llamada informo que hace 2 semanas tenía una fuga en los acoples después del medidor y que es el mismo tiempo en que le instalaron el nuevo medidor. A partir de la unidad de medida no se observan anomalías"***.

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 9 DE MARZO DE 2026 en la que participó el Señor **JHON EDWAR RENDON** como usuario, vía telefónica y **JHON ALEXANDER VALLEJO** como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el **Medidor No. H25VA869579** el cual registra una lectura acumulada de **12 m³**. Durante la visita técnica se dejó la siguiente observación: ***"Previamente se llamó por vía telefónica al reclamante y este dice estar trabajando, el usuario en la llamada informo que hace 2 semanas tenía una fuga en los acoples después del medidor y que es el mismo tiempo en que le instalaron el nuevo medidor. A partir de la unidad de medida no se observan anomalías"***.

Al hacer un análisis de lo encontrado en el Sistema Comercial y la visita técnica realizada, en la que se evidenció una fuga interna en los acoples del medidor que afectó el registro de consumo, la empresa facturó por diferencia de lectura los periodos de **enero y febrero de 2026**. Para el periodo de **enero**, se registró un consumo de **18 m³**, con un avance en el medidor de **1793 m³ a 1811 m³**; para el periodo de **febrero**, el consumo fue de **20 m³**, con un avance de **1811 m³ a 1831 m³**.

No obstante, se considera pertinente realizar la reliquidación de dichos periodos, ajustando el cobro a **11 m³**, valor que corresponde al promedio real del predio en los últimos seis meses.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el equipo de medida y facturados a la matrícula No. **743997** por la Empresa, respecto al periodo de **enero y febrero de 2026**, **serán objeto de modificación**, por lo cual, **SE ACCEDE A** reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **\$-73.644** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-1	408	11	13	-9307	-10999	1692
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-2	408	11	13	-9307	-10999	1692
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-1	408	11	13	-12200	-14419	2218
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	408	0	0	-2	0	-2
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-2	408	11	13	-12200	-14419	2218
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	408	11	20	31772	57767	-25995
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	408	11	18	31772	51990	-20218
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	408	11	20	24236	44065	-19829
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	408	11	18	24236	39659	-15423
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	408	0	0	-1	-4	3

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por el Señor **JHON EDWAR RENDON** rendon identificado con **C.C. No. 1088289736** 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 **JHON EDWAR RENDON** rendon enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 15 148 13 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 **JHON EDWAR RENDON** rendon la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 743997 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

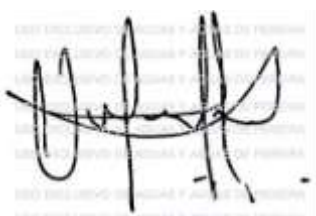
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 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. 276898-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276898-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	MARGARITA CARVAJAL GOMEZ
Matrícula No	1022136
Dirección para Notificación	CR 16 # 97- 44 APTO 502BELMONTE

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. 5904897

Resolución No. 276898-52

DE: 18 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276898 de 6 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 6 DE MARZO DE 2026 la Señora **MARGARITA CARVAJAL GOMEZ** identificado con **C.C. No. 24307767**, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276898 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1022136 Ciclo: 15 ubicada en la dirección: CR 16 # 97- 44 APTO 502, Barrio BELMONTE en los periodos facturados de **enero y febrero de 2026**.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE MARZO DE 2026 en la que participó la Señora **CATALINA MARIN** como usuario del servicio y **FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ** como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el **Medidor N° P1915MMRAL126792AA** el cual registra una lectura acumulada de **541 m³**. Durante la visita técnica se dejó la siguiente observación: **"Existe fuga por el agua stop del sanitario. Se recomendó el arreglo"**.

Para dar respuesta a la presente solicitud, se revisó 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. Se determinó que esta **variación en el consumo** puede deberse a la utilización del servicio, los hábitos de los ocupantes del predio y, principalmente en la fuga presentada en el agua stop del sanitario, en el periodo de **enero** presentó una diferencia de **8 m³**, avanzó de **518 m³ a 526 m³** y para el periodo de **febrero** hubo una diferencia de **11 m³**, avanzo de **526 m³ a 537 m³**. Como no se encontró ningún error en el reporte del lector ni en el funcionamiento del medidor, el consumo registrado es el que corresponde.

Se recomienda realizar estas reparaciones en el menor tiempo posible para normalizar el registro del medidor ya que la empresa seguirá facturando por diferencia de lectura, y evitar nuevos incrementos en las próximas facturaciones.

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** durante el periodo de **enero y febrero de 2026 ES CORRECTO y NO será modificado**. Esta decisión se sustenta en que la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado por el equipo de medida, el cual constituye el medio legal de prueba del consumo; asimismo, se reitera que el mantenimiento de las redes internas y la corrección de fugas son responsabilidad exclusiva del usuario. En consecuencia, al confirmarse que la prestadora actuó en estricta observancia de la normativa vigente, se declara **NO PROCEDENTE** la reclamación presentada.

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.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por la Señora **MARGARITA CARVAJAL GOMEZ** identificado con C.C. No. 24307767 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la Señora **MARGARITA CARVAJAL GOMEZ** enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 16 # 97- 44 APTO 502 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a la Señora **MARGARITA CARVAJAL GOMEZ** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1022136 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

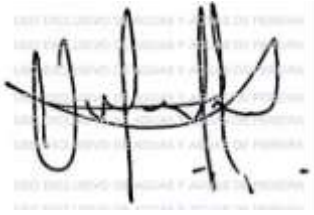
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Alonso', is written over a background of faint, repeating text that reads 'SERVICIO DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE PEREIRA'.

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. 276910-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276910-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	EMILSE MINA
Matrícula No	1120070
Dirección para Notificación	CL 46 # 11- 34MARAYA

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. 5904901

Resolución No. 276910-52

DE: 18 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276910 de 6 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 6 DE MARZO DE 2026 la Señora **EMILSE MINA** identificado con C.C. No. 41495244, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 276910 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y **alcantarillado N° 1120070** Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CL 46 # 11- 34 , Barrio MARAYA en los periodos facturados de **enero y febrero de 2026**.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE MARZO DE 2026 en la que participó la Señora **JOHANA MARTINEZ** como usuaria del servicio y **CARLOS ALBERTO OSORIO** como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el **Medidor N° H25VA255679** el cual registra una lectura acumulada de **25 m³**. Durante la visita técnica se dejó la siguiente observación: "Apartaestudio con un baño el cual presenta fuga externa, predio deshabitado, medidor funciona correctamente".

Para dar respuesta a la presente solicitud, se revisó 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. Se determinó que esta **variación en el consumo** puede deberse a la utilización del servicio, los hábitos de los ocupantes del predio y, principalmente en la fuga presentada en la bomba del sanitario, en el periodo de **enero** presentó una diferencia de **4 m³**, avanzó de **9 m³ a 13 m³** y para el periodo de **febrero** hubo una diferencia de **5 m³**, avanzó de **13 m³ a 18 m³**. Como no se encontró ningún error en el reporte del lector ni en el funcionamiento del medidor, el consumo registrado es el que corresponde.

Se recomienda realizar estas reparaciones en el menor tiempo posible para normalizar el registro del medidor ya que la empresa seguirá facturando por diferencia de lectura, y evitar nuevos incrementos en las próximas facturaciones.

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** durante el periodo de **enero y febrero de 2026 ES CORRECTO y NO será modificado**. Esta decisión se sustenta en que la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado por el equipo de medida, el cual constituye el medio legal de prueba del consumo; asimismo, se reitera que el mantenimiento de las redes internas y la corrección de fugas son responsabilidad exclusiva del usuario. En consecuencia, al confirmarse que la prestadora actuó en estricta observancia de la normativa vigente, se declara **NO PROCEDENTE** la reclamación presentada.

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.

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 la Señora **EMILSE MINA** identificado con **C.C. No. 41495244** 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 a la Señora **EMILSE MINA** enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 46 # 11- 34 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a la Señora **EMILSE MINA** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1120070 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

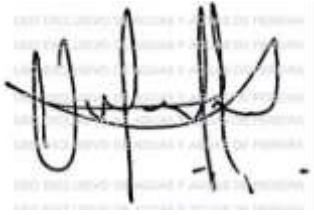
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is written over a background of faint, repeating text that reads 'SERVICIO DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE PEREIRA'.

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. 276906-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276906-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	JENY MARCELA ARIAS
Matrícula No	875088
Dirección para Notificación	MZ 3 A CS 04NUEVO PLAN VILLA SANTANA

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. 276906-52

DE: 18 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276906 de 6 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 6 DE MARZO DE 2026 la señora JENY MARCELA ARIAS identificado con C.C. No. 1088298861, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 276906 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 875088 Ciclo: 7 ubicada en:MZ 3 A CS 04 , Barrio NUEVO PLAN VILLA SANTANA en el periodo facturado 2026-2

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H22VA047071, y una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **DICIEMBRE de 2025** el predio de matrícula **Nro.875088** presentaba **edad 2** de facturación (**número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con servicio residencial.**) por valor de **\$ 54.000,00 pesos**, mediante la factura No. 59532981 con límite de pago el **29 de Diciembre de 2025**.

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, y se había creado el procedimiento de corte el día 24 de Enero de 2026 a las 8:35 am, se dirigieron al terreno a realizar el corte en el predio el 26 de Enero a las 10:45 am, y de lo cual, **no** se realizó el corte en el predio, por oposición del usuario, según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994**, por lo tanto, la reconexión facturada es una inconsistencia en los registros facturados al predio.

Así las cosas, éste departamento encuentra **PROCEDENTE** el reclamo presentado por la señora JENY MARCELA ARIAS, por lo tanto, la Empresa Aguas y Aguas busca dar al usuario la mayor eficacia y eficiencia en todos y cada uno de los procesos realizados por la Empresa.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

FUNDAMENTO LEGAL DEL COBRO

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JENY MARCELA ARIAS identificado con C.C. No. 1088298861 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora JENY MARCELA ARIAS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 A CS 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: JENY MARCELA ARIAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 875088 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

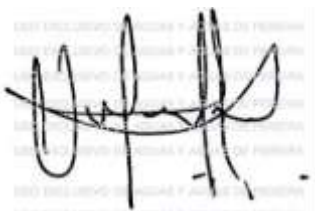
DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

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. 276924-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276924-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	MYRIAM OSORIO GOMEZ
Matrícula No	19542319
Dirección para Notificación	CS 11 ET 1FINCAS TRES PUERTAS

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. 5908499

Resolución No. 276924-52

DE: 18 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276924 de 9 DE MARZO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 9 DE MARZO DE 2026 la Señora **MYRIAM OSORIO GOMEZ** identificado con **C.C. No. 41681243**, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 276924 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° **19542319** Ciclo: 11 ubicada en:CS 11 ET 1 CONDOMINIO CAMPESTRE QUINTAS DE LA RIOJA, Barrio FINCAS TRES PUERTAS en los periodos facturado de **noviembre y diciembre de 2025**.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE MARZO DE 2026 en la que participó la Señora **MYRIAM OSORIO** como usuario del servicio público y **FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ** como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el **Medidor N° P1415MMRSA51047AA** el cual registra una lectura acumulada de **723 m³**. Durante la visita técnica se dejó la siguiente observación: **"El predio tiene acueducto de Pereira, el cual se observa con llave de paso atrás del medidor cerrada, ya que la usuaria no requiere del servicio y tiene servicio de nacimiento propio del condominio, el cual es el que utiliza"**.

Tras revisar el histórico de lecturas, se observó que, en los periodos de **octubre y noviembre de 2025**, la facturación no correspondió al registro real debido a la condición de **'Medidor Frenado'**. Ante esta situación, la Empresa liquidó los consumos mediante el método de promedio, basándose en predios con circunstancias similares. Lo anterior, en estricta aplicación del **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, el cual establece que: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario"*

No obstante, mediante visita técnica se validó el estado del equipo de medida, confirmando la naturaleza de bajo consumo del predio.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, este Departamento establece que el consumo facturado por la Empresa durante los periodos de **octubre y noviembre de 2025** son superior al registro real del equipo de medida. Por tal motivo, se considera **PROCEDENTE** la solicitud del usuario y se ordena la reliquidación de los periodos a **0 m³**, procediendo con el ajuste de la siguiente manera:".

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-24662** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-10	421	0	3	0	3909	-3909
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-10	421	0	3	0	6660	-6660

NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-11	421	0	4	0	5212	-5212
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	421	0	4	0	8880	-8880

Cabe anotar que, se procede a solicitar mediante la **OT. 5931558** del departamento de Facturación, facturar 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.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por la Señora **MYRIAM OSORIO GOMEZ** identificado con **C.C. No. 41681243** 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 a la Señora **MYRIAM OSORIO GOMEZ** enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 11 ET 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 la Señora **MYRIAM OSORIO GOMEZ** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19542319 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

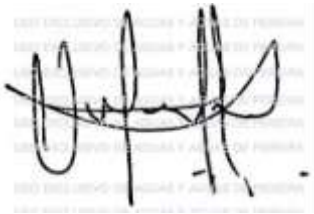
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 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. 276937-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276937-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA GUAPACHA
Matrícula No	1156439
Dirección para Notificación	CARRERA 15 160 A 47GALICIA

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 5910922

Resolución No. 276937-52

DE: 18 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276937 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 la Señora **MARIA GUAPACHA** identificado con **C.C. No. 30319250**, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276937 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1156439 Ciclo: 16 ubicada en: CARRERA 15 160 A 47 CARRERA 15 160 A 47, Barrio GALICIA en el periodo facturado de **febrero de 2026**.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE MARZO DE 2026 en la que participó la Señora **ELIANA GUERRERO** como usuario del servicio público y **FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ** como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el **Medidor N° P1115MMCCA20722AA** el cual registra una lectura acumulada de **2749 m³**. Durante la visita técnica se dejó la siguiente observación: **"Se abre llave de agua y medidor no registra, es decir, medidor se encuentra frenado. Se reviso instalaciones y no existen fugas"**.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **febrero de 2026** facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, ante el reporte de "MEDIDOR FRENADO", tras la ejecución de la visita técnica, se verificó el estado del medidor, y se liquidó un consumo superior al promedio histórico del predio, el cual es habitado por dos personas. Usuario ya autorizo el cambio

la Empresa facturó el periodo de febrero de 2026 mediante el método de **promedio de usuarios que se encuentran en las mismas condiciones**, debido a la causal de '**MEDIDOR FRENADO**'. No obstante, tras la ejecución de la visita técnica de verificación, se identificó que los consumos reales del inmueble son superiores al promedio aplicado inicialmente.

Ante esta situación, la Empresa procederá a realizar la reliquidación del periodo de **febrero de 2026** para ajustar el cobro a la realidad del servicio prestado. Tras haberse identificado una ocupación real de **ocho (8) personas** en el inmueble, se estableció un cobro por aforo tomando como referencia un consumo técnico de **5 m³ mensuales**. Esta medida permite regularizar la facturación del periodo mencionado de manera proporcional a la carga habitacional del predio, corrigiendo la inconsistencia derivada del equipo de medida frenado hasta que se haga efectiva su reposición.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **\$-81.466** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons.	Cons.	Valor	Valor Fact.	Rebajado

			Liq.	Fact.	Liq.		
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	464	14	30	30846	66098	-35252
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	464	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	464	14	30	40437	86650	-46213
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	464	0	0	0	-2	2

Cabe anotar que, ante la condición evidenciada del medidor, se solicita mediante la **OT.5932343** del Departamento de Medición el cambio del equipo de medida en el predio, proceso que debe contar con su oportuna autorización para que pueda ser realizado en pocos días, y que le permitirá la adecuada y correcta facturación de los consumos del predio.

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.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por la Señora **MARIA GUAPACHA** identificado con **C.C. No. 30319250** por concepto de **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO** de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la Señora **MARIA GUAPACHA** enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 15 160 A 47 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a la Señora **MARIA GUAPACHA** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1156439 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

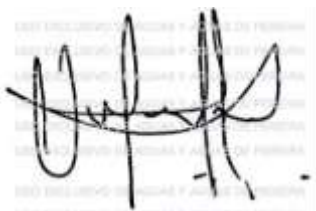
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 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. 276949-52 de 20 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276949-52
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	DAMARIS JIMENEZ VALENCIA
Matrícula No	130492
Dirección para Notificación	CL 18 # 6- 50 ADMONCENTRO

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. 5913866

Resolución No. 276949-52

DE: 20 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276949 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 la Señora **DAMARIS JIMENEZ VALENCIA** identificado con **C.C. No. 42071458**, obrando en calidad de Representante Legal presentó **RECLAMO No. 276949** consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 130492 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 18 # 6- 50 ADMON CORRESPONDE A UN TOTALIZADOR, ES EL AREA COMUN DEL EDIFICIO., Barrio CENTRO 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 calificación.

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.

Para iniciar, le informamos que conforme a lo establecido en el cuarto inciso del **Artículo 154 de la ley 142 de 1994**, Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios que: *"En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos"*. Por lo anterior, este Departamento se pronunciará y tomará decisión administrativa respecto de lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira con cargo a la matrícula de la referencia; durante los últimos cinco (5) periodos de facturación anteriores a la reclamación, es decir desde el período de **noviembre de 2025.**

El concepto SSPD-OJ [2006-258](#) emitido por la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, considera que conforme al inciso tercero del **artículo 154 de la Ley 142 de 1994**, este es un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, mediante el cual se castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo. Adicionalmente, dicha consagración legal busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado. Se trata entonces de un término de caducidad que opera a favor de las empresas.

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula **No.130492**, se ha facturado de la siguiente manera:

Período 2026	Consumo mamá	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado A.C	Observación
Marzo	133 m³	115 m³	18 m³	18 m³	Correcta diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	119 m³	102 m³	17 m³	17 m³	Correcta diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Enero	146 m³	125 m³	21 m³	21 m³	Correcta diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Diciembre	149 m³	125 m³	24 m³	24 m³	Correcta diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Noviembre	122 m³	105 m³	17 m³	17 m³	Correcta diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 12 DE MARZO DE 2026 en la que participó el Señor **JUAN CARLOS RAMÍREZ** como usuario del servicio y **JHON FERNANDO RENDÓN** como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el **Medidor No.15BE103537** el cual registra una lectura acumulada de **15447 m³**. Durante la visita técnica se dejó la siguiente observación: **"Se visitó predio edificio AVANCE el cual consta de 5 pisos y un sótano cada uno con su respectivo medidor, en total un totalizador y 19 hijas. Se revisó sanitario, lavamanos y poceta de portería y todo está en buen estado, no se identifican daños, ni fuga alguna. No hay área social, piscina, zona húmeda, no hay tanque de reserva, ni de abastecimiento"**.

Tras la validación en el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se constató que, una vez ejecutado el procedimiento de descontar y repartir para el **área común**, las diferencias resultantes son **17 m³ para noviembre de 2025; 24 m³ en diciembre; 21 m³ para enero de 2026; 17 m³ en febrero y 18 m³ en el periodo de marzo**. De acuerdo con el histórico analizado, se concluye que el comportamiento del consumo presenta estabilidad y no registra desviaciones significativas en ninguno de los periodos evaluados, así mismo en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura o fugas en el predio.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de **noviembre, diciembre de 2025, enero, febrero y marzo de 2026**, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del **artículo 146 de la Ley 142 de 1994** que 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."**

De lo anterior y verificados 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 No. 130492** por la Empresa, respecto al período de **noviembre, diciembre de 2025, enero, febrero y marzo de 2026** son **CORRECTOS**, pues se está facturando de acuerdo con la diferencia de lectura del totalizador. Al no existir daños o situaciones que justifiquen el incremento del consumo, los mismos son producto de la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

En lo que respecta al pago del servicio de las áreas comunes me permito informarle que da aplicación a lo regulado por el párrafo único del artículo 32 de la Ley 675 de 2001, mediante la cual se expide el régimen de propiedad horizontal que a la letra dice:

“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 2.3.1.1.1. 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 NO PROCEDENTE el reclamo presentado por la Señora **DAMARIS JIMENEZ VALENCIA** identificado con **C.C. No. 42071458** por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la Señora **DAMARIS JIMENEZ VALENCIA** enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 18 # 6- 50 ADMON haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a la Señora **DAMARIS JIMENEZ VALENCIA** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 130492 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

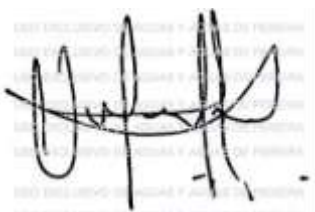
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 20 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is written over a faint, repeating background pattern of the company name 'AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 276961-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276961-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	AMPARO DE JESUS DIAZ RENDON
Matrícula No	465567
Dirección para Notificación	LT 13 CLAURELES I

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 5915464

Resolución No. 276961-52

DE: 18 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276961 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 la Señora **AMPARO DE JESUS DIAZ RENDON** identificado con **C.C. No. 25201030**, obrando en calidad de Otros presentó **RECLAMO No. 276961** consistente en: **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO** de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y **alcantarillado N° 465567** Ciclo: 14 ubicada en la dirección: LT 13 C QUEBRADA, Barrio LAURELES I 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 calificación.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 16 DE MARZO DE 2026 en la que participó el Señor **CARLOS ANTONIO** 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° 0115MMCMK022262AA** el cual registra una lectura acumulada de **4009 m³**. Durante la visita técnica se dejó la siguiente observación: **"Se abre llave de agua y el medidor no registra, es decir, medidor se encuentra frenado. Se reviso instalaciones y no existen fugas"**.

Tras revisar el histórico de lecturas, se observó que, en los periodos de **octubre, noviembre, diciembre de 2025, enero y febrero de 2026**, la facturación no correspondió al registro real debido a la condición de **'Medidor Frenado'**. Ante esta situación, la Empresa liquidó consumos por promedio, basándose en el promedio de los últimos 6 meses. Lo anterior, en estricta aplicación del **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, el cual establece que: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario"*

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados por la Empresa a la **matrícula No.465567**, respecto a los periodo de **octubre, noviembre, diciembre de 2025, enero y febrero de 2026, SON CORRECTOS** por lo cual, no se procederá por parte de este Departamento a reliquidar o modificar los consumos, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

Cabe anotar que, se **PROCEDE** a solicitar mediante la **OT. 5930486** del departamento de Medición, el cambio del equipo de medida en el predio, de lo que, se requiere su oportuna autorización para el cambio, y lo que le permitirá la adecuada y correcta facturación de los consumos del predio.

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.

Habr  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, n meral 2 : el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo “que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por la Señora **AMPARO DE JESUS DIAZ RENDON RENDON** identificado con C.C. No. 25201030 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la Señora **AMPARO DE JESUS DIAZ RENDON** enviando citación a Dirección de Notificación:, LT 13 C haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a la Señora **AMPARO DE JESUS DIAZ RENDON** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 465567 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

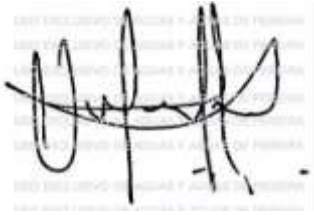
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is written over a background of faint, repeating text that is mostly illegible.

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. 276952-52 de 19 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276952-52
Fecha Resolución	19 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	GLORIA ELENA HERNANDEZ MUÑOZ
Matrícula No	431239
Dirección para Notificación	MZ 3 LT 6BELMONTE

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. 5913928

Resolución No. 276952-52

DE: 19 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276952 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 la Señora **GLORIA ELENA HERNANDEZ MUÑOZ** identificado con **C.C. No. 42053342**, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276952 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado **Nº 431239** Ciclo: 15 ubicada en la dirección: MZ 3 LT 6, Barrio BELMONTE en los periodos facturados de **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 calificación.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 16 DE MARZO DE 2026 en la que participó el Señor **FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ** como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el **Medidor Nº H25VA871178**. Durante la visita técnica se dejó la siguiente observación: **"Se llama al teléfono del usuario, el cual manifiesta, que se encuentra de viaje. Se visita predio y se observa en terreno que se encuentra solo. Se observa medidor durante 5 minutos y este registra"**.

De acuerdo a lo anterior, y una vez verificado el sistema comercial se evidencia que al predio con matrícula **Nro. 431239** ubicado en la MZ 3 LT 6 Sector BELMONTE, ciclo 15, clase de uso RESIDENCIAL; la empresa solo ha facturado los conceptos correspondientes a cargos fijos, por no haber presentado ningún registro el equipo de medida, De acuerdo a la Ley 142 de 1994, en el artículo 90.2 se estableció que en materia de servicios públicos domiciliarios **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"**.

Al respecto se pronunció la Honorable Corte Constitucional mediante Sentencia C-041 de 2003, al declarar exequible el numeral 90.2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994, en los siguientes términos:

(...) La tarifa que se paga por la prestación de un servicio público domiciliario está vinculada no sólo con el nivel de consumo del usuario, sino con los costos en que incurre la empresa respectiva para poder brindar el bien o servicio en condiciones de competitividad y está determinada por el beneficio que finalmente recibe el usuario. **El sólo hecho de que el prestador del servicio esté disponible para brindar el mismo genera costos, los cuales son independientes del consumo real que se efectúe.** A juicio de la Corte, la norma acusada, en cuanto contempla un cargo fijo que debe pagar el usuario, no vulnera la Carta Política toda vez que tal concepto se ve reflejado en su propio beneficio, es decir en una prestación eficiente y permanente del servicio (...)"

En este sentido, el usuario que haya incumplido con sus obligaciones contractuales o que no haya podido utilizar el servicio, no queda exonerado de realizar el pago del cargo fijo, toda vez que la empresa está disponible para la prestación del servicio y en esta medida la normatividad vigente la faculta para efectuar este cobro.

De acuerdo a la información de nuestro módulo de facturación el predio con matrícula **No. 431239**, no ha registrado consumo y su lectura se ha conservado en **1315 m³**, en los periodos de **diciembre de 2025, enero y febrero de 2026** razón por lo cual la empresa solo ha facturado los cargos fijos que son los gastos en que incurre la empresa y la disponibilidad permanente para poder prestarle el servicio y llevar el líquido vital hasta su predio.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los **diciembre de 2025, enero y febrero de 2026** a la matrícula **No.431239** por la Empresa, **SON CORRECTOS**, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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.

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 la Señora **GLORIA ELENA HERNANDEZ MUÑOZ** identificado con **C.C. No. 42053342** por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la Señora **GLORIA ELENA HERNANDEZ MUÑOZ** enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 LT 6 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a la Señora **GLORIA ELENA HERNANDEZ MUÑOZ** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 431239 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE

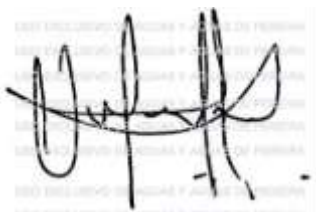
PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

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. 276978-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAIRO ARANGO 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:

Resolución No	276978-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	JAIRO ARANGO SANCHEZ
Matrícula No	42101
Dirección para Notificación	CR 8 # 7- 62VILLAVICENCIO

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. 5921884

Resolución No. 276978-52

DE: 18 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276978 de 13 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 13 DE MARZO DE 2026 el señor JAIRO ARANGO SANCHEZ identificado con C.C. No. 4505442, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276978 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 42101 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 8 # 7- 62 , Barrio VILLAVICENCIO en los periodos facturados de Enero, Febrero y 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 el señor Jairo Arango como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA400238 el cual registra una lectura acumulada de 120 m3. Con observacion: **"Se reviso instalaciones y no existen fuga"**

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa facturó consumo promedio **de 18 m3**, en los periodos de Enero y Febrero dde 2026 por la imposibilidad técnica de determinar el consumo, y en el periodo de Marzo de 2026, se reportó la lectura correcta, y el Grupo de Previa a la facturación, ajusto el consumo total de **76 m3**, descontando es consumo promedio de 36 m3 ya facturado ya que era una lectura acumulada de tres periodos de facturación, quedando un consumo de 40 m3 facturados en el periodo de MARZO DE 2026, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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.

El consumo se factura 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."*

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **ENERO, FEBRERO Y 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.

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JAIRO ARANGO SANCHEZ identificado con C.C. No. 4505442 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) JAIRO ARANGO SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 # 7-62 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: JAIRO ARANGO SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 42101 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

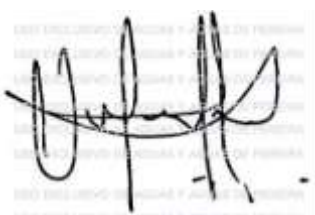
Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is written over a faint, repeating background pattern of the company name 'AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 276988-52 de 19 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276988-52
Fecha Resolución	19 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	ANGELA MARIA HIDALGO CATAÑO
Matrícula No	1786821
Dirección para Notificación	CR 15 BIS # 188- 03ESTACION VILLEGAS

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. 5926285

Resolución No. 276988-52

DE: 19 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276988 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 **ANGELA MARIA HIDALGO CATAÑO** identificado con **C.C. No. 1088260149**, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276988 consistente en: **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO** de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1786821 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CR 15 BIS # 188- 03 BARRIO VILLA GRACIELA, Barrio ESTACION VILLEGAS 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 calificación.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE MARZO DE 2026 en la que participó la Señora **ANGELA MARIA HIDALGO** como usuario del servicio y **CARLOS ALBERTO OSORIO** como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el **Medidor N° H23VA828348** el cual registra una lectura acumulada de **726 m³**. Durante la visita técnica se dejó la siguiente observación: **"Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, viven 4 personas"**

Como resultado de la revisión en el Sistema de Información Comercial, se constató que durante los periodos reclamados la empresa ha facturado los consumos con base en los registros reales del medidor, determinando que la variación observada responde al uso efectivo del servicio en el inmueble; para ello, se evidenció un avance en el equipo de medida, iniciando en **octubre** con un consumo de **37 m³ (de 326 m³ a 363 m³)**, seguido de **noviembre con 40 m³ (de 493 m³ a 533 m³)**, **diciembre con 43 m³ (de 533 m³ a 576 m³)**, **enero con 57 m³ (de 576 m³ a 633 m³)** y **febrero con 52 m³ (de 633 m³ a 685 m³)**, registros que confirman la consistencia técnica entre la medición física y la facturación aplicada.

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 **octubre, noviembre, diciembre de 2025, enero y febrero de 2026 SON CORRECTOS** y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el equipo de medida.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por la Señora **ANGELA MARIA HIDALGO CATAÑO** identificado con C.C. No. 1088260149 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la Señora **ANGELA MARIA HIDALGO CATAÑO** enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 BIS # 188- 03 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a la Señora **ANGELA MARIA HIDALGO CATAÑO** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1786821 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

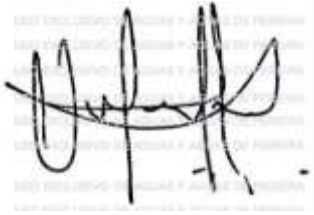
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is written over a background of faint, repeating text that is mostly illegible.

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. 277027-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277027-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	GILDARDO ANDRES GAÑAN
Matrícula No	1682996
Dirección para Notificación	CR 14 D # 158- 30 CS BGALICIA BAJA

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. 277027-52

DE: 18 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277027 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 GILDARDO ANDRES GAÑAN identificado con C.C. No. 1088242192, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277027 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1682996 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CR 14 D # 158- 30 CS B , Barrio GALICIA BAJA en los periodos facturados de Enero y Febrero de 2026.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17/03/2026 en la que participó la señora Luz enith cardona como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1015MMCCA12778AA el cual registra una lectura acumulada de 1265 m3. Con observacion: **"el medidor se encuentra frenado el predio no esta desocupado viven dos personas hace varios años Instalaciones en buen estado"**

Al revisar el histórico de lecturas se observa que durante el período objeto de reclamación, (Enero y Febrero de 2026) , la empresa ha liquidado consumo promedio por aforo ante la imposibilidad técnica de determinar el consumo, ante la imposibilidad técnica de determinar el consumo, lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 : *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario... Cuando por acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.* (subrayado fuera de texto)

Por lo tanto, **NO SE ACCEDE** a modificar el consumo facturado por promedio en el periodo de **Enero y Febrero de 2026**, pues se ha liquidado con fundamento en el artículo 146 de la Ley 142, los 14 m3 facturados son correctos y están acordes con el nivel de ocupamiento del inmueble teniendo en cuenta que el consumo promedio mensual por persona oscila entre 5 a 7 m3.

En los próximos días, el Grupo de Medición efectuará el cambio del medidor, ya se generó la orden de trabajo N° 5927490 el 6/11/2025, usuario deberá autorizar el cambio. Igualmente el usuario puede adquirir el equipo de medida en el mercado, cumpliendo las siguientes

características metroológicas: R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt³/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida, posteriormente presentarlo en la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su instalación y deberá asumir el costo de la instalación.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por GILDARDO ANDRES GAÑAN identificado con C.C. No. 1088242192 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) GILDARDO ANDRES GAÑAN enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 14 D # 158- 30 CS B haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GILDARDO ANDRES GAÑAN la cancelación de las sumas pendientes

por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1682996 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

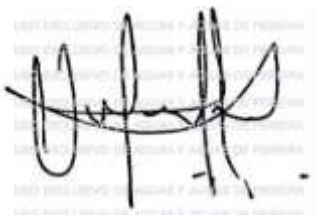
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276987-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276987-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	MAURICIO ROBAYO CALDAS
Matrícula No	394940
Dirección para Notificación	BLQ 4 APTO 1 BVILLA OLIMPICA

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. 276987-52

DE: 18 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276987 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 MAURICIO ROBAYO CALDAS identificado con C.C. No. 19435174, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 276987 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 394940 Ciclo: 13 ubicada en: BLQ 4 APTO 1 B , Barrio VILLA OLIMPICA en los periodos facturados 2025-12, 2026-1, 2026-2

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE MARZO DE 2026 en la que participó el señor Mauricio Robayo como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H25VA508213 el cual registra una lectura acumulada de **128 m³**. ***Se observa que hubo una fuga interna, la cual, ya fue reparada se adjuntan fotos, en el momento de esta visita se observa que las instalaciones se encuentran en buen estado, medidor funciona correctamente.***

Siendo así las cosas, se corrobora que efectivamente la existencia del daño en el predio afectó el consumo de los periodos de **DICIEMBRE de 2025, ENERO y FEBRERO de 2026**, por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga que se presentó por daño en un tubo, se evidencia registrado el mantenimiento correctivo realizado por el usuario, se procede a modificar el Periodo reclamado de acuerdo al promedio del predio que de acuerdo a los históricos de los consumos es de **6 m³**, antes de presentarse la fuga.

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. 394940** por la Empresa, respecto a los Periodos de **DICIEMBRE de 2025, ENERO y FEBRERO de 2026, NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar los periodos reclamados por **6 m³**, que fué el promedio registrado antes de generarse el inconveniente para los periodos reclamados, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-386964** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	408	0	0	-1	-3	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	408	6	36	13220	79317	-66098
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	408	6	33	13220	72707	-59488
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	408	6	25	13220	55081	-41862
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	408	6	36	17330	103980	-86650
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	408	6	25	17330	72208	-54878
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	408	6	33	17330	95315	-77985
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	408	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-12	408	0	0	-3	-1	-2
AJUSTE A LA DECENA	2026-1	408	0	0	-1	0	-1

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MAURICIO ROBAYO CALDAS identificado con C.C. No. 19435174 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 MAURICIO ROBAYO CALDAS enviando citación a Dirección de Notificación:, BLQ 4 APTO 1 B haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MAURICIO ROBAYO CALDAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 394940 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

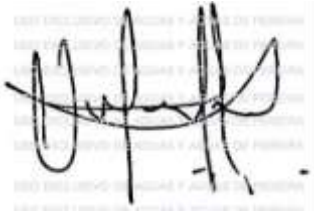
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Alonso', is written over a background of faint, repeating text that is mostly illegible but seems to contain the words 'AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 276985-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	276985-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	BENUR GARCIA TABARES
Matrícula No	159079
Dirección para Notificación	CR 9 # 12- 28PARQUE LA LIBERTAD

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. 276985-52

DE: 18 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 276985 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 BENUR GARCIA TABARES identificado con C.C. No. 10139675, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 276985 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 159079 Ciclo: 1 ubicada en: CR 9 # 12- 28 , Barrio PARQUE LA LIBERTAD en los periodos facturados 2026-1,2026-2,2026-3.

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 liquidación del reclamo, calificación definitiva).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE MARZO DE 2026 en la que participó el señor Benur Garcia 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 no tiene instalado el Medidor. “Partiendo de la buena, se observa en terreno, que el servicio de acueducto, se encuentra suspendido, funciona bodega de chatarrería”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **159079**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	150 m3	150 m3	0 m3	2 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	150 m3	150 m3	0 m3	2 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Enero	150 m3	150 m3	0 m3	1 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 no tiene instalado el

Medidor.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **enero, febrero y 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 **1 m3 y 2 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **enero, febrero y 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.**

Se le informa al usuario que para evitar inconvenientes en la facturación se le recomienda solicitar el retiro de la matrícula o autorizar la instalación del aparato de media ya que todo predio con disponibilidad del servicio debe de tener medición, por ende, no se accede a anular el proceso de instalación de medidor, si la matrícula no se retira se va instalar.

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. **159079**, por la Empresa, respecto al período de **enero, febrero y 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”.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-40394** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-3	421	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	421	0	2	0	4407	-4407
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	421	0	2	0	5777	-5777
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-1	421	0	1	0	1293	-1293
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-2	421	0	2	0	2587	-2587
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-3	421	0	2	0	3391	-3391
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	421	0	1	0	2203	-2203
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-1	421	0	1	0	1695	-1695
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-3	421	0	2	0	2587	-2587
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	421	0	1	0	2888	-2888
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-2	421	0	2	0	3391	-3391

AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	421	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	421	0	2	0	4407	-4407
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	421	0	2	0	5777	-5777

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por BENUR GARCIA TABARES identificado con C.C. No. 10139675 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) BENUR GARCIA TABARES enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 12-28 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: BENUR GARCIA TABARES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 159079 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

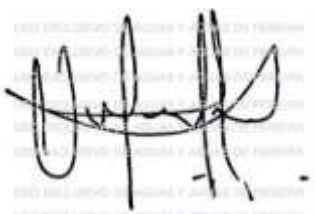
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 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. 277013-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277013-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	JORGE IVAN ARIAS
Matrícula No	687848
Dirección para Notificación	CL 21 # 10- 47 APTO 1302PLAZA 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. 277013-52

DE: 18 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277013 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 el señor JORGE IVAN ARIAS identificado con C.C. No. 10257068, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 277013 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 687848 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 21 # 10- 47 APTO 1302 , 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 18 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora Olga Lucia Mejia 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° P1715MMRSA94877AA el cual registra una lectura acumulada de 1612 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor no registra con llaves cerradas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **687848**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	1598 m3	1566 m3	32 m3	32 m3	consumo por diferencia (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 **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 **32 m3 avanzó de (1566 a 1598 m3)** y 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 **MARZO DE 2026 ES CORRECTO** y no será objeto de modificación por parte de este departamento, 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 JORGE IVAN ARIAS identificado con C.C. No. 10257068 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) JORGE IVAN ARIAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 21 # 10- 47 APTO 1302 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JORGE IVAN ARIAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 687848 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

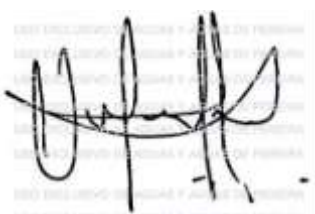
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 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. 277015-52 de 20 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277015-52
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	JHON EWIN PIEDRAHITA
Matrícula No	19627870
Dirección para Notificación	CR 43 # 86 B-02 MZ 1 LC 2SAN JOAQUIN

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 integral, 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. 277015-52

DE: 20 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277015 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 el señor JHON EWIN PIEDRAHITA identificado con C.C. No. 1088321026, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277015 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19627870 Ciclo: 9 ubicada en: CR 43 # 86 B-02 MZ 1 LC 2 FORTAL DE ARBOREA, Barrio SAN JOAQUIN en los periodos facturados 2025-11, 2025-12, 2026-1, 2026-2, 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 liquidación del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 18 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora Patricia Alvarez como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° A21N024950 el cual registra una lectura acumulada de **238 m³**. ***medidor frenado, predio con un baño, Instalaciones en buen estado, favor enviar a cambiar el medidor urgente.*** Situación que evidencia una inconsistencia en el registro de la lectura de los periodos reclamados.

Ahora bien, con relación al consumo facturado para los Periodos de **NOVIEMBRE, DICIEMBRE de 2025, ENERO, FEBRERO y MARZO de 2026**, se registró **10 m³, 10 m³, 11 m³, 11 m³ y 11 m³** respectivamente, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que **MEDIDOR FRENADO**, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio de usuarios en circunstancias similares, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Ahora bien, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error en el registro de la lectura para facturar los periodos de Noviembre, Diciembre de 2025, Enero y Febrero de 2026, ya que se debió facturar por el promedio correcto del predio de matrícula **Nro 19616092 que es de 8 m³**, por lo cual, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en los periodo reclamados

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. 19627870** por la Empresa, respecto a los períodos de **NOVIEMBRE, DICIEMBRE de 2025, ENERO, FEBRERO y MARZO de 2026, NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de acuerdo con la diferencia de lectura registrada por el equipo de medida, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-105084** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	421	8	10	17760	22200	-4440
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	421	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	421	8	11	17626	24236	-6610
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-3	421	8	11	10346	14226	-3880
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-11	421	8	10	10425	13031	-2606
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	421	8	10	23078	28847	-5769
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-1	421	8	11	10346	14226	-3880
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	421	8	10	17626	22033	-4407
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	421	8	10	23107	28883	-5777
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-2	421	8	11	10346	14226	-3880
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-3	421	8	11	13564	18650	-5086
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	421	0	0	-1	0	-1
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-11	421	8	10	13547	16933	-3387
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-12	421	8	10	10346	12933	-2587
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-12	421	0	0	0	-3	3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	421	8	11	23107	31772	-8665
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	421	8	11	23107	31772	-8665
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	421	8	11	17626	24236	-6610
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	421	8	11	23107	31772	-8665
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	421	8	11	17626	24236	-6610
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-1	421	8	11	13564	18650	-5086

AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	421	0	0	0	-1	1
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-12	421	8	10	13564	16954	-3391
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-2	421	8	11	13564	18650	-5086

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

Cabe anotar que, mediante la **OT 5936915** al Departamento de CPNT Área de medición, se solicita el Cambio del equipo de medida en el predio, el cual, ya con su oportuna autorización para que sea realizado en pocos días, de acuerdo con el cronograma establecido para ello, lo que le permitirá la adecuada y correcta facturación de los consumos del predio.

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.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JHON EWIN PIEDRAHITA identificado con C.C. No. 1088321026 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 JHON EWIN PIEDRAHITA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 43 # 86 B-02 MZ 1 LC 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JHON EWIN PIEDRAHITA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19627870 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

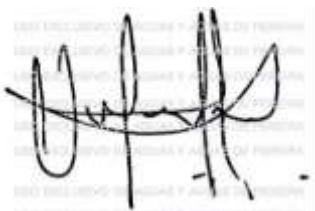
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 20 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. 277026-52 de 19 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277026-52
Fecha Resolución	19 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	ANA MARIA LONDOÑO SAAD
Matrícula No	19645761
Dirección para Notificación	CL 21 # 12 - 74 LC 2PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 5930528

Resolución No. 277026-52

DE: 19 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277026 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 ANA MARIA LONDOÑO SAAD identificado con C.C. No. 42061420, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277026 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19645761 Ciclo: 1 ubicada en: CL 21 # 12 - 74 LC 2 , Barrio PLAZA DE BOLIVAR en los periodos facturados de DICIEMBRE DE 2025, ENERO, FEBRERO Y MARZO 2026.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 18 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora Climaco Gomez como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° H25VA497037 el cual registra una lectura acumulada de 81 m3. Con observación: **"Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, predio está desocupado hace 6 meses, se presenta fuga por el acople después del medidor y este lo está registrando"**

Efectivamente la existencia de la fuga imperceptible adelante del medidor, afectó el consumo de los periodos de DICIEMBRE DE 2025, ENERO, FEBRERO Y MARZO 2026 por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga imperceptible que se presentó

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 PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodo de DICIEMBRE DE 2025, ENERO, FEBRERO Y MARZO 2026 al consumo de 0 m3, dado que el predio se encuentra desocupado y solo deberá pagar los cargos fijos.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-654495** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-12	408	0	5	0	8477	-8477
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	408	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	408	0	44	0	127087	-127087
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	408	0	5	0	14442	-14442
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	408	0	3	0	6610	-6610
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-3	408	0	0	0	-5	5
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	408	0	3	0	8665	-8665
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-3	408	0	3	0	5086	-5086
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	408	0	5	0	11016	-11016
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	408	0	29	0	63894	-63894
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-1	408	0	29	0	37506	-37506
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-3	408	0	3	0	3880	-3880
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-2	408	0	44	0	56906	-56906
AJUSTE A LA DECENA	2026-1	408	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	408	0	29	0	83762	-83762
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-1	408	0	29	0	49168	-49168
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	408	0	44	0	96943	-96943
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	408	0	0	0	-2	2
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-2	408	0	44	0	74600	-74600
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-12	408	0	5	0	6467	-6467

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por ANA MARIA LONDOÑO SAAD identificado con C.C. No. 42061420 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) ANA MARIA LONDOÑO SAAD enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 21 # 12 - 74 LC 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANA MARIA LONDOÑO SAAD la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19645761 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

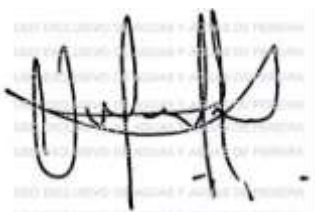
Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is written over a faint, repeating background pattern of the company name 'AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 277022-52 de 19 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277022-52
Fecha Resolución	19 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	DAHIANA GOMEZ
Matrícula No	247270
Dirección para Notificación	CL 23 BIS # 11- 13LAGO URIBE

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 5930312

Resolución No. 277022-52

DE: 19 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277022 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 DAHIANA GOMEZ identificado con C.C. No. 1088039802, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277022 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 247270 Ciclo: 1 ubicada en:CL 23 BIS # 11- 13 , Barrio LAGO URIBE 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 18 DE MARZO DE 2026 en la que participó el señor Edwin Correa como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° C16LA178357AA el cual registra una lectura acumulada de 1776 m3. Con observacion: **"Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, antes vivian 6 personas ahora es 1 personas"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **MARZO DE 2026** facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: REVISAR MEDIDOR, y en la visita técnica, se verificó el estado del medidor y se reportó la lectura actual del medidor y se encontró registrando 1776 m3.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa en el periodo de **MARZO DE 2026** es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se re liquida cobrando los 3 m3 que avanzó el medidor en este periodo.

Se confirma el periodo de Febrero de 2026, este fue facturado por estricta diferencia de lectura.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-125920** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA	2026-3	421	0	0	-5	0	-5

DECENA ALCANTARILLADO							
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-3	421	3	13	-839	-3638	2798
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-3	421	3	13	-1100	-4769	3668
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	421	3	29	8665	83762	-75097
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	421	3	29	6610	63894	-57285

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por DAHIANA GOMEZ identificado con C.C. No. 1088039802 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) DAHIANA GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 23 BIS # 11- 13 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: DAHIANA GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 247270 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

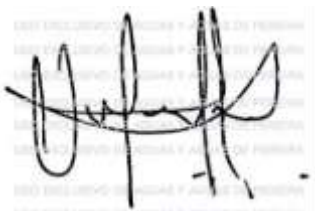
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 277010-52 de 19 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277010-52
Fecha Resolución	19 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	YULI GOMEZ AGUDELO
Matrícula No	732297
Dirección para Notificación	CR 15 BIS # 10- 79 CS 1LOS ALPES

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 5929638

Resolución No. 277010-52

DE: 19 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277010 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 YULI GOMEZ AGUDELO identificado con C.C. No. 1053796634, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277010 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 732297 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 15 BIS # 10- 79 CS 1 , Barrio LOS ALPES 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 18 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora Blanca Agudelo como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA535047 el cual registra una lectura acumulada de 75 m3. Con observacion: **"Existe bomba de sanitario mala, se recomendo el arreglo"**

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, y a la fuga visible que se detectó, la cual es responsabilidad exclusiva del usuario, el medidor presentó una diferencia de 41 m3, avanzó de 21 a 62 m3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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 y las fugas perceptibles o visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

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 YULI GOMEZ AGUDELO identificado con C.C. No. 1053796634 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) YULI GOMEZ AGUDELO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 BIS # 10- 79 CS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: YULI GOMEZ AGUDELO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 732297 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

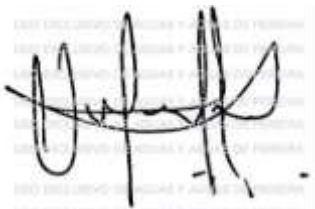
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la

Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is written over a faint, repeating background pattern of the company name 'AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 277017-52 de 19 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277017-52
Fecha Resolución	19 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA DEL SOCORRO TABORDA
Matrícula No	842948
Dirección para Notificación	CR 15 # 11- 04 EDIF LOS.ALPES APTO 105LOS ALPES

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 277017-52

DE: 19 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277017 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 MARIA DEL SOCORRO TABORDA identificado con C.C. No. 42064279, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277017 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 842948 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 15 # 11- 04 EDIF LOS.ALPES APTO 105 , Barrio LOS ALPES 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 18 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora Maria del socorro 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° P1415MMRSA42557AA el cual registra una lectura acumulada de 1832 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. **842948**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	1828 m3	1800 m3	28 m3	28 m3	consumo por diferencia (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 **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 **28 m3 avanzó de (1800 a 1828 m3)** y 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 **MARZO DE 2026 ES CORRECTO** y no será objeto de modificación por parte de este departamento, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA DEL SOCORRO TABORDA identificado con C.C. No. 42064279 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) MARIA DEL SOCORRO TABORDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 11- 04 EDIF LOS.ALPES APTO 105 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 DEL SOCORRO TABORDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 842948 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

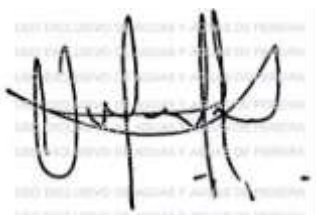
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 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. 277014-52 de 25 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277014-52
Fecha Resolución	25 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSE YESID RIVERA TENORIO
Matrícula No	1228048
Dirección para Notificación	CR 5 # 20- 12PLAZA 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. 277014-52

DE: 25 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277014 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 el señor JOSE YESID RIVERA TENORIO identificado con C.C. No. 4506985, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277014 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1228048 Ciclo: 2 ubicada en: CR 5 # 20- 12 , Barrio PLAZA DE BOLIVAR 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, análisis y liquidación del reclamo, calificación definitiva)

Una vez presentado el reclamo **No 277014** ante nuestra entidad, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente a realizar un análisis en el Sistema de Información Comercial de la Empresa, en donde se pudo encontrar que

Una vez verificado con el Departamento de agua potable quien manifiesta que Después de revisada la solicitud se tiene que en efecto el cobro debe ser cargado a la Matrícula 1228048, a la cual corresponde la reparación de dicha acometida.

Por tanto se sugiere:

- En el predio mencionado se realizó reparación de caja de alcantarillado con la OT 5057910. Posteriormente fue necesario corregir la intervención con la OT 5101196.
- Los recursos cobrados en la OT 5057910 corresponden a lo consignado en la orden de trabajo y fueron correctos. La intervención con la OT 5101196, entra en garantía.
- En consecuencia, se recomienda que el cumplimiento de la orden 5101196 debe anularse por garantía.

Ahora bien, de acuerdo a lo indicado por el colaborador, es evidente que se generó un cobro errado, por lo cual, se realiza reliquidación debido a la **INSTALACIÓN DOMICILIARIA** facturado en el Periodo de **MARZO DE 2026** y anular los cumplidos **No 395464598**, para el grupo de Cartera con el fin de que no se generen nuevamente cobros en la próxima facturación.

Proceso	321 OT PQR	Predio	1228048	Número	5942657
Area		Clase	18 DIFERIDOS Y OTRO COBROS		
Responsable	TODOS	Tipo solicitante	Otros	Id Solicitante	816002020
Fecha	24/03/2026 10:42:12 a. m.	Solicitante	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA		
Vence	15/04/2026	Usuario	graguirre GERALDINE RAMIREZ AGUIRRE		
Observaciones	ANULAR CUMPLIDO 395464598 ESTE TRABAJO SE REALIZO POR GARANTIA				
Tarea actual	211 (321) CARTERA	Autoriza Tratamiento de Datos:	☐ Si ☒ No		
Prioridad		% Ejecución	0,00	Estado	EN PROCESO
		Radicado Web			
Observaciones		Ejecutar siguiente tarea	Seguimiento	Ver Proceso	Anexos
		Datos Radicación >>			
		Ver Textos			

Por lo anterior, se puede concluir, que en el predio no se ejecutó trabajos por instalación Domiciliaria, así las cosas, se procederá a efectuar la correspondiente reliquidación de los montos ya facturados, cuyos valores se verán reflejados en los próximos períodos de facturación.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-31160** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
IVA	2026-3	462	0	0	0	23274	-23274
INST.DOM ACUEDUCTO	2026-3	462	0	0	0	7886	-7886

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

10. Acometida de acueducto. Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.

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

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

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

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia

*de escombros, materiales, basuras u otros elementos.
(Decreto 302 de 2000, art. 20).*

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE YESID RIVERA TENORIO identificado con C.C. No. 4506985 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE YESID RIVERA TENORIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 5 # 20- 12 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE YESID RIVERA TENORIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1228048 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

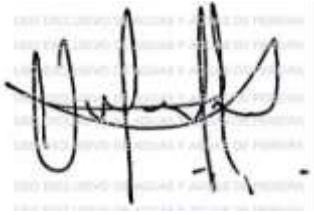
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 25 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is positioned over a background of faint, repeating text that is mostly illegible.

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. 277004-52 de 24 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277004-52
Fecha Resolución	24 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	JUAN VILMAR SALAZAR
Matrícula No	462390
Dirección para Notificación	MZ E LT 23ALAMEDA

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. 5929288

Resolución No. 277004-52

DE: 24 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277004 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 el Señor **JUAN VILMAR SALAZAR** identificado con **C.C. No. 10110177**, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277004 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 462390 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: MZ E LT 23, Barrio ALAMEDA en el **periodo facturado de febrero de 2026.**

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 18 DE MARZO DE 2026 en la que participó el Señor **JUAN VILMAR SALAZAR** como usuario del servicio y **CARLOS ALBERTO OSORIO** como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el **Medidor N° P1415MMRSA59777AA** el cual registra una lectura acumulada de **976 m³**. Durante la visita técnica se dejó la siguiente observación: **"Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente".**

Como resultado de la revisión en el Sistema de Información Comercial, se constató que durante los periodos reclamados la empresa facturó los consumos con base en los registros reales del medidor, determinando que la variación observada responde al uso efectivo del servicio en el inmueble. Para ello, se evidenció un avance consistente en el equipo de medida, para el periodo de **febrero con 29 m³ (de 932 m³ a 961 m³)**; registros que confirman la plena consistencia técnica entre la medición física y la facturación aplicada.

Sobre el particular, se observa que el pasado **20 de febrero de 2026** se programó una visita por parte del Departamento de Previa con el propósito de identificar la causa de la desviación significativa en el predio; no obstante, durante dicha diligencia solo fue posible verificar parcialmente uno de los inmuebles. Por este motivo, resultó imposible realizar una inspección técnica integral que permitiera desvirtuar la existencia de fugas o daños en las instalaciones hidráulicas internas. En consecuencia, se le recuerda al usuario la importancia de garantizar el acceso al inmueble y dar cumplimiento a la programación de futuras visitas técnicas, gestiones que son indispensables para que la Empresa pueda efectuar las revisiones correspondientes, permitiendo así brindar una respuesta oportuna y con pleno conocimiento del estado de las redes.



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 462390
Radicado visita : 5877847
Fecha Atención : 20/02/2026 11:42:54
Nombre Propietario : RUIZ SERNA ELEVA
Dirección : MZ ELT 23
Barrio : ALAMEDA
Número medidor : P1415MMRSA59777AA
Diámetro medidor : 1/2 PULGADA
Tipo desviación : ALTO TERRENO 1
Ccb - Ruta - Consecutivo : 14 - 2 - 3300
Clase de uso : RESIDENCIAL
Promedio lectura : 9
Lectura actual : 961
Consumo actual : 29
Edad : 1

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL
Lectura del predio : 963
No. Habitantes : 3

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Observaciones : El medidor alimenta 2 predios, se ingresa a uno, se revisan las instalaciones internas, no hay fugas ni daños visibles, quedó pendiente el otro predio por revisar, (solo), el medidor registra lenta y constantemente, posible fuga o filtración

Usuario : Jean Pablo Alves
Cedula : 799447
Telefono : 3122330203

Firma Usuario atendido :

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 21 90015128721

Cuidar el agua hoy asegura el bienestar de mañana

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 SON CORRECTOS** y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el equipo de medida.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por el Señor **JUAN VILMAR SALAZAR** identificado con **C.C. No. 10110177** 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 **JUAN VILMAR SALAZAR** enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ E LT 23 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a el Señor **JUAN VILMAR SALAZAR** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 462390 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

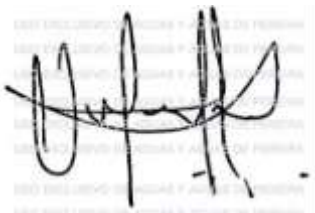
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 24 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

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. 277012-52 de 24 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277012-52
Fecha Resolución	24 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	ROGER CORRALES CASTRO
Matrícula No	1861285
Dirección para Notificación	CR 4 # 23- 25 PS 2EL 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. 277012-52

DE: 24 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277012 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 el Señor **ROGER CORRALES CASTRO** identificado con **C.C. No. 9992123**, obrando en calidad de Otros presentó **RECLAMO No. 277012** consistente en: **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO** de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado **N° 1861285** Ciclo: 16 ubicada en: CR 4 # 23- 25 PS 2 EL COFRE, Barrio EL COFRE en el periodo facturado de **febrero de 2026**.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 20 DE MARZO DE 2026 en la que participó la Señora **DIOCELINA MADRID** como usuario del servicio público y **JHON ALEXANDER VALLEJO** como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el **Medidor N° P1415MMRSA50605AA** el cual registra una lectura acumulada de **1699 m³**. Durante la visita técnica se dejó la siguiente observación: "Se visita la casa y se encuentra que el medidor registra cuando abren una llave dentro del predio, la usuaria que atiende informa que hace 5 días ocupa el piso 2 de la casa, se revisan las instalaciones y no se detectan fugas, sin anomalías".

Una vez revisado el histórico en el Sistema de Información Comercial para el periodo de **febrero de 2026**, se constató que la Empresa facturó inicialmente por promedio ante la lectura de consumos bajos, mientras se realizaba la investigación. No obstante, mediante visita técnica posterior se verificó el estado del equipo y se obtuvo una lectura actual de **1699 m³**. Con base en este dato, se procedió con la reliquidación del consumo del periodo en mención así:

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-\$36.784** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	421	0	0	0	-2	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	421	7	26	15423	57285	-41862
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-2	421	7	13	-5922	-10999	5076

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 el periodo de **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.*

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por el Señor **ROGER CORRALES CASTRO** identificado con **C.C. No. 9992123** 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 el Señor **ROGER CORRALES CASTRO** enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 23- 25 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar al Señor **ROGER CORRALES CASTRO** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1861285 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

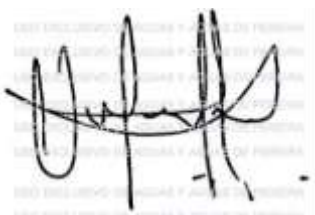
Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de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

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

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

Dado en PEREIRA, el 24 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

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. 277009-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277009-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	SONIA SALDRRIAGA
Matrícula No	237594
Dirección para Notificación	CR 8 # 27- 29 PS 4LAGO 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. 277009-52

DE: 18 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277009 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 SONIA SALDRRIAGA identificado con C.C. No. 24938758, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277009 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 237594 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 8 # 27- 29 PS 4 , 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).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 18 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora Diana Becerra 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° P1815MMRSA112527AA el cual registra una lectura acumulada de 2150 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor no registra consumo con llaves cerradas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **237594**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	2143 m3	2055 m3	88 m3	0 m3	Cobro por diferencia. (Art. 146-Ley 142/94) Se ajusta consumo
Febrero	2055 m3	2055 m3	0 m3	25 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Enero	2055 m3	2022 m3	33 m3	33 m3	Cobro por diferencia. (Art. 146-Ley 142/94)
Diciembre	2022 m3	2022 m3	0 m3	23 m3	Cobro por promedio.

					(Art. 146-Ley 142/94)
Noviembre	2022 m3	2022 m3	0 m3	23 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema de información comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, con medidor N. P1815MMRSA112527AA, con lectura N.2150 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **noviembre, diciembre de 2025 y febrero de 2026**, el lector reportó en el sistema la novedad de **"MEDIDOR EMPAÑADO"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **23 m3 y 25 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante el periodo **marzo de 2026 se** tomó lectura y el medidor avanzó (2055 m3 a 2143 m3) registrando una diferencia de 88 m3 y se le descontó el consumo promedio facturado, por ende, la empresa no facturo consumo al periodo de marzo de 2026 ya que descontó el consumo promedio facturados en periodos anteriores.

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. **237594**, por la Empresa, respecto al período de **marzo de 2026, SON CORRECTOS**, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 SONIA SALDRRIAGA identificado con C.C. No. 24938758 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) SONIA SALDRRIAGA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 # 27- 29 PS 4 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: SONIA SALDRRIAGA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 237594 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

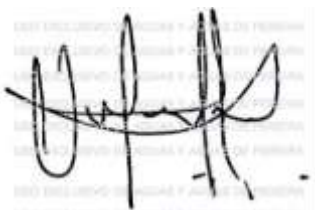
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 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. 277016-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277016-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	OLANDA JANETH ZAPATA RUIZ
Matrícula No	19646574
Dirección para Notificación	MZ 10 CS 25 PISO 2PERLA DEL SUR

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 277016-52

DE: 18 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277016 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 **OLANDA JANETH ZAPATA RUIZ** identificado con **C.C. No. 25202759**, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277016 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19646574 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CL 151 # 18 - 03 MZ 11 CS 1 RESERVAS DEL CAMPO ET III, Barrio GALICIA en los periodos facturados de **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 calificación.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 18 DE MARZO DE 2026 en la que participó la Señora **MARIA** como usuario del servicio y **CARLOS ALBERTO OSORIO** como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio uenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el **Medidor N° H25VA254098** el cual registra una lectura acumulada de **46 m³**. Durante la visita técnica se dejó la siguiente observación: **"El medidor numero A21N259019 no se encuentra en el terreno, el predio con matrícula 19646574 tiene instalado el medidor H25VA254098 lectura 46, el predio esta deshabitado hace varios meses, instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente"**.

Con el propósito de dar respuesta a su solicitud, se consultó el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio reclamante se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
FEB	46 m³	43 m³	3 m³	34 m³	consumo real del periodo 3 m³ más 31 m³ pendientes del periodo de diciembre.
ENE	43 m³	41 m³	2 m³	2 m³	Consumo real del mes 2 m³.
DIC	41 m³	0 m³	41 m³	10 m³	Desviación de 41 m³, consumo facturado por promedio 10 m³ mientras se realizaba la investigación, pendiente por facturar 31 m³

Bajo este contexto, se realizó un análisis detallado del histórico de facturación y se observó que, en el equipo de medida en el periodo de **diciembre**, se presentó una desviación significativa de **41 m³**, el medidor avanzó de **0 m³ a 41 m³**. No obstante, la Empresa facturó inicialmente un **promedio de 10 m³** mientras se realizaba la investigación, dejando un saldo **pendiente de 31 m³**. Para el periodo de **enero**, el equipo registró un avance de **2 m³**, avance de **41 m³ a 43 m³**, ya en el periodo de febrero se registró un avance de **3 m³**, avance de **43 m³ a 46 m³** y se aplicó la facturación del consumo pendiente del mes de **diciembre de 31 m³**, por lo tanto, se establece un total facturado de **34 m³**.

Como resultado de la revisión en el Sistema de Información Comercial, se constató que la Empresa, durante el periodo de **diciembre de 2025, enero y febrero de 2026** ha facturado los consumos con base en el registro efectivo del medidor. Es importante precisar que la variación presentada en el consumo obedece exclusivamente a la utilización del servicio en el predio; así mismo, mediante la visita técnica realizada, se desvirtuó cualquier daño o mal funcionamiento del equipo de medida, así como inconsistencias en el reporte de la lectura, confirmando que el medidor opera dentro de los parámetros

técnicos normales.

En este orden de ideas, se observa que la Empresa obró conforme a lo estipulado en los **artículos 9 (numeral 9.1) y 146 de la Ley 142 de 1994**, toda vez que el consumo facturado es estrictamente proporcional a la diferencia de lecturas arrojada por el medidor, siendo este el único testigo fiel del servicio demandado por el predio.

Por lo anterior, este Departamento determina que los consumos facturados durante los periodos de **diciembre de 2025, enero y febrero de 2026** son **CORRECTOS y NO SERÁN MODIFICADOS**; lo anterior, bajo el fundamento de que la prestación se ha liquidado según el registro real del equipo de medida, cumpliendo a cabalidad con el marco legal vigente y sin que exista obligación por parte de la prestadora de realizar reajustes adicionales.

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por la Señora **OLANDA JANETH ZAPATA RUIZ** identificado con **C.C. No. 25202759** por concepto de **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO** de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la Señora **OLANDA JANETH ZAPATA RUIZ** enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 10 CS 25 PISO 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a la Señora **OLANDA JANETH ZAPATA RUIZ** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19646574 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

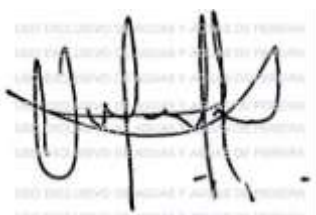
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 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. 277021-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277021-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	LIBARDO MURCIA
Matrícula No	1412196
Dirección para Notificación	CL 21 # 10- 65PLAZA 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 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. 277021-52

DE: 18 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277021 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 el señor LIBARDO MURCIA identificado con C.C. No. 10091601, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277021 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1412196 Ciclo: 1 ubicada en:CL 21 # 10- 65 , 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 liquidación del reclamo, calificación definitiva).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 18 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora Consuelo Quintero como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL145899AA el cual registra una lectura acumulada de 1144 m3. “Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, este predio con medidor P2115MMRAL145899AA abastecía anteriormente este local y el local 2, pero ya se independizó el local 2 el cual tiene matrícula 19646011 y medidor H25VA 497056, sólo para este local y tiene lectura 286 M3, el cual también tiene todas las instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1412196**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	1142 m3	1137 m3	5 m3	38 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. P2115MMRAL145899AA, el cual registra una lectura acumulada de 1144 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 **38 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 se independizo, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en los periodos **mencionados a 5 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. **1412196**, por la Empresa, respecto al período 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”.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-266651** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-3	486	5	38	6467	49146	-42679
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	486	5	38	14442	109757	-95315
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	486	5	38	11016	83724	-72707
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-3	486	5	38	8477	64427	-55950

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LIBARDO MURCIA identificado con C.C. No. 10091601 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) LIBARDO MURCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 21 # 10- 65 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LIBARDO MURCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1412196 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

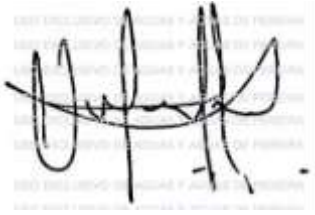
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is positioned over a background of faint, repeating text that is mostly illegible.

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. 277005-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277005-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	CARLOS ANDRES CARDONA
Matrícula No	19627016
Dirección para Notificación	CR 39 # 92 - 08 BLQ 24 APTO 302SAN JOAQUIN

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. 277005-52

DE: 18 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277005 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 el señor CARLOS ANDRES CARDONA identificado con C.C. No. 1094915023, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277005 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19627016 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CR 39 # 92 - 08 BLQ 24 APTO 302 CONJUNTO RESIDENCIAL VILLANOVA DEL CAMPO, Barrio SAN JOAQUIN 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 18 DE MARZO DE 2026 en la que participó el funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° A21N022431 el cual registra una lectura acumulada de 223 m3. "Ojo medidor frenado viven dos personas, en el momento de esta visita el predio esta sólo se llama al usuario y no contestan, anexo foto del medidor".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19627016**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Febrero	222 m3	222 m3	0 m3	0 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Enero	222 m3	219 m3	3 m3	3 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 **(219 m3 a 222**

m3), arrojando una diferencia de lectura de 3 m3.

- para el periodo de febrero de 2026, el equipo de medida avanzó **(222 m3 a 222 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 0 m3, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Se le informa al usuario que el medidor esta frenado, por ende, se debe de cambiar el equipo de medida de inmediato el usuario debe autorizar el cambio, se remite al área de Control de Perdidas no Técnicas, para que inicie el proceso de socialización y cambio de medidor por frenado.

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.*

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

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

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

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

continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por CARLOS ANDRES CARDONA identificado con C.C. No. 1094915023 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) CARLOS ANDRES CARDONA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 39 # 92 - 08 BLQ 24 APTO 302 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: CARLOS ANDRES CARDONA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19627016 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

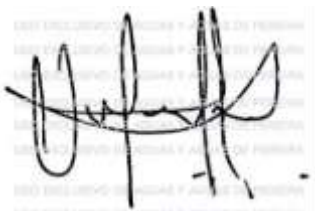
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 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. 277036-52 de 20 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277036-52
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSE JULIAN SALAZAR
Matrícula No	341156
Dirección para Notificación	CL 40 BIS # 9 B- 28VENEZIA-CENTRO

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. 277036-52

DE: 20 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277036 de 18 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 18 DE MARZO DE 2026 el señor JOSE JULIAN SALAZAR identificado con C.C. No. 9862523, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 277036 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 341156 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 40 BIS # 9 B- 28 , Barrio VENECIA-CENTRO en los periodos facturados 2026-1,2026-2,2026-3.

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 19 DE MARZO DE 2026 realizada por CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA535742 el cual registra una lectura acumulada de 26 m3. "Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente Anexo foto del medidor y la lectura actual".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 341156**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	12 m3	12 m3	0 m3	13 m3	Consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	12 m3	0 m3	12 m3	0 m3	Consumo por diferencia se ajusto (Art. 146-Ley 142/94)
Enero	0 m3	1137 m3	13 m3	13 m3	Consumo 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. H25VA535742, el cual registra una lectura acumulada de 26 m3.

Se analiza el módulo de lecturas y se evidencia que la Empresa en el periodo enero de 2026 no se pudo obtener lectura tiene como observación "**MEDIDOR CON REJA**", por ende, la Empresa le facturo consumo promedio histórico de 13 m3 de promedio.

para el periodo de febrero de 2026, el medidor avanzó (0 m3 a 12 m3) arrojando una diferencia

de 12 m3 menos 13 m3 de consumo promedio facturado en enero de 2026, se ajustó y se facturo 0 m3.

Para el periodo de marzo de 2026 no se pudo obtener lectura tiene como observación **"MEDIDOR CON REJA"**, se le facturo 13 m3 de consumo promedio, se realizó revisión y el medidor registra 26 m3, es igual al consumo promedio que se le ha facturado al predio, por ende, no se accede a reliquidar.

Se le aclara al usuario que esta bajo su responsabilidad mantener el medidor a la vista y en óptimas condiciones, para la empresa poder tomar lectura, ya que bajo reja el lector no puede acceder al medidor.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **341156**, por la Empresa, respecto al periodo de **enero, febrero y marzo de 2026, SON CORRECTOS**, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JOSE JULIAN SALAZAR identificado con C.C. No. 9862523 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) JOSE JULIAN SALAZAR enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 40 BIS # 9 B- 28 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE JULIAN SALAZAR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 341156 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

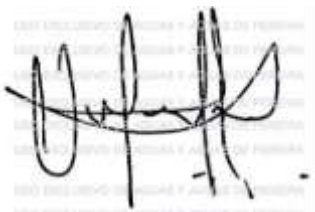
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 20 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. 277043-52 de 20 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277043-52
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	FELIPE JARAMILLO ALVAREZ
Matrícula No	437954
Dirección para Notificación	CR 10 # 50- 41MARAYA

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. 277043-52

DE: 20 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277043 de 18 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 18 DE MARZO DE 2026 el señor FELIPE JARAMILLO ALVAREZ identificado con N.I.T. No. 80022524, obrando en calidad de Poseedor presentó RECLAMO No. 277043 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 437954 Ciclo: 5 ubicada en: CR 10 # 50- 41 , Barrio MARAYA en los periodos facturados 2025-11,2025-12,2026-1,2026-2,2026-3.

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 liquidación del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE MARZO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto NO tiene instalado el Medidor. ***no se encuentra medidor, se observa caja vacía, No se ve ni acometida ni instalaciones, Este predio fue dividido en tres apartamentos cada uno con medidor de media, adjunto fotos de los medidores en el predio.***

Así las cosas, el Departamento De Servicio al Cliente Subgerencia Comercial de la Empresa Aguas y Aguas le informa que, una vez presentada la solicitud ante nuestra entidad con referencia a la Matrícula Nro. **437954** por el retiro de matrícula referenciado en la solicitud, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente a realizar un análisis en el Sistema de Información Comercial de la Empresa, para corroborar lo referenciado en su solicitud.

Efectivamente se solicita mediante la **OT 5936924 al Departamento de Matriculas** para que se inactive la matrícula, se solicita hacer caso omiso a la facturación generada y este departamento realizara los ajustes y modificaciones requeridos en el Sistema de información, para proseguir con el proceso del retiro del servicio en forma definitiva para la Matrícula **Nro. 437954**.

La empresa Aguas y Aguas de Pereira solicita disculpe dicho impase y agradece su preocupación y la protección de nuestro recurso hídrico, nuestra empresa busca cada día dar la mejor atención con eficiencia y eficacia a cada uno de nuestros usuarios.

FUNDAMENTOS LEGALES

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.*”**

ARTÍCULO 148. Ley 142 de 1994 - **Requisitos de las facturas.** . ***No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario*** (lo resaltado es nuestro).

RESOLUCIÓN CRA 659 DE 2013 Artículo 1°. Modifíquese el artículo 1° de la Resolución número CRA 294 de 2004, el cual quedará así:

“Artículo 1°. Causales e Identificación de los cobros no autorizados. *La presente resolución, tiene por objeto señalar de acuerdo con la Ley, los criterios generales sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación para la devolución por vía general de cobros no autorizados, en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo.*

1.1. Causales de la devolución. *Los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos.*

Se considerará que existe un cobro no autorizado, cuando la tarifa cobrada en la factura a los usuarios contenga costos no previstos o costos por encima a los autorizados por la entidad tarifaria local en todos o algunos de sus componentes, según las reglas previstas en la metodología tarifaria vigente para cada servicio público.

1.2. Identificación de los cobros no autorizados y recálculo del cobro. *Los cobros no autorizados pueden ser identificados entre otros, por la entidad de vigilancia y control en desarrollo de sus funciones o por la persona prestadora del servicio, en uno y otro caso ya sea de oficio o por petición en interés general.*

Una vez constatado que se han realizado cobros no autorizados, la persona prestadora del servicio recalculará de oficio o por orden de la entidad de vigilancia y control, el valor correcto que debió haberse cobrado, con el propósito de corregirlo en la totalidad de las facturas afectadas, por el período en que se haya presentado el cobro no autorizado, quedando obligada a ajustar la tarifa a la normatividad y regulación vigentes si este fue el origen del cobro y hacer el ajuste en la facturación.

Artículo 2°. ***Forma y plazo para la realización de la devolución de los cobros no***

autorizados. En el evento de encontrarse que se ha efectuado un cobro no autorizado, de existir pago por parte del suscriptor o usuario cuya causa sea tal cobro, el prestador deberá abonar a la siguiente factura del servicio público que se trate, el monto a devolver al usuario o suscriptor, obtenido en los términos del artículo 1° de la presente resolución.

En el evento en que el monto a devolver sea superior al que debiera cobrarse en la siguiente factura, el prestador abonará el remanente en la próxima factura y así sucesivamente hasta cubrir la totalidad de dicho monto"

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por FELIPE JARAMILLO ALVAREZ identificado con N.I.T. No. 80022524 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 FELIPE JARAMILLO ALVAREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 # 50- 41 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: FELIPE JARAMILLO ALVAREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 437954 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

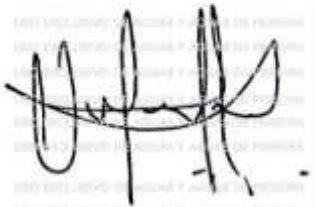
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 20 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is written over a faint, repeating background pattern of the company name 'AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 277035-52 de 18 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277035-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	JAIRO HERRERA
Matrícula No	1025014
Dirección para Notificación	CL 20 B # 12 E- 15LA RIVERA

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. 277035-52

DE: 18 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277035 de 18 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 18 DE MARZO DE 2026 el señor JAIRO HERRERA identificado con C.C. No. 10084432, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277035 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1025014 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 20 B # 12 E- 15 ALTOS, Barrio LA RIVERA en los periodos facturados 2026-2,2026-3.

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 se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 1115MMCCA16312AA, y con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **FEBRERO y MARZO de 2026**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual, es responsabilidad del usuario, se tomó lectura y el medidor presentó una diferencia de **1 m³ y 1 m³**, en el Periodo de **Febrero** avanzó de **175 m³ a 176 m³** y en el Periodo de **Marzo de 2026** avanzó de **176 m³ a 177 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector.

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

Adicional a ello, se evidencia ante la ausencia de pagos a la facturación, se generó el proceso de Corte del servicio con su cobro por el **concepto de la reconexión** por **\$ 80.541,00 pesos**, facturado en el periodo de Febrero de 2026, lo que incrementó el saldo total a pagar.

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 **FEBRERO y MARZO de 2026, SON CORRECTOS** y no serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

Se le recomienda al usuario 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 desde el un uso racional del servicio.

FUNDAMENTOS LEGALES

FUNDAMENTO LEGAL DEL COBRO

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

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

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

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

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

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 JAIRO HERRERA identificado con C.C. No. 10084432 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 JAIRO HERRERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 20 B # 12 E- 15 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: JAIRO HERRERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1025014 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

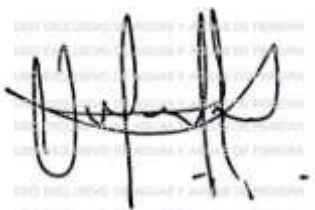
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 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. 277044-52 de 20 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277044-52
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	JHON HENRY MOSQUERA
Matrícula No	312025
Dirección para Notificación	CR 3 B # 31- 07SAN CAMILO

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. 277044-52

DE: 20 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277044 de 18 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 18 DE MARZO DE 2026 el señor JHON HENRY MOSQUERA identificado con C.C. No. 1088246292, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277044 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 312025 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 3 B # 31- 07 , Barrio SAN CAMILO 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)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **312025**, se ha facturado de la siguiente manera:

Período 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferenci a	Consumo Facturado	Observación
Marzo	783 m ³	774m ³	9 m ³	9 m ³	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE MARZO DE 2026 en la que participó el señor Jhon Mosquera como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL143165AA el cual registra una lectura acumulada de **786 m3**. **Instalaciones en buen estado, adjunto fotos, medidor funciona correctamente, predio con 5 baños, viven 4 personas.**

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, el medidor presentó una diferencia de **9 m³ avanzó de (774 m³ a 783 m³)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida correspondiente al predio y el reporte de la lectura.

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

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **MARZO DE 2026, ES CORRECTO** y no será objeto de modificación por parte de este departamento, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JHON HENRY MOSQUERA identificado con C.C. No. 1088246292 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 JHON HENRY MOSQUERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 3 B # 31-07 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JHON HENRY MOSQUERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 312025 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

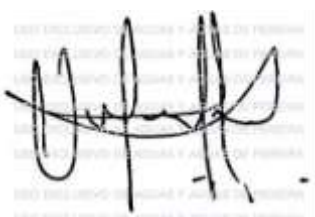
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 20 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. 277042-52 de 19 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277042-52
Fecha Resolución	19 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	CARLOS ALBERTO GUTIERREZ
Matrícula No	274969
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 13JOSE ANTONIO GALAN

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 5932127

Resolución No. 277042-52

DE: 19 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277042 de 18 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 18 DE MARZO DE 2026 el señor CARLOS ALBERTO GUTIERREZ identificado con C.C. No. 10086515, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277042 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 274969 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: MZ 4 CS 13 , Barrio JOSE ANTONIO GALAN 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 19 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora Luz Mery Arcila como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA49169AA el cual registra una lectura acumulada de 2212 m3. Con observacion: **"Instalaciones en buen estado adjunto foto del medidor y la lectura actual, medidor funciona correctamente, viven dos personas, en días pasados pintaron la casa"**

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 26 m3, avanzó de 2176 a 2202 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.

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 CARLOS ALBERTO GUTIERREZ identificado con C.C. No. 10086515 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) CARLOS ALBERTO GUTIERREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 4 CS 13 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: CARLOS ALBERTO GUTIERREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 274969 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994.

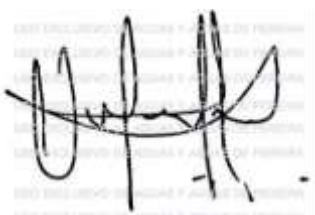
Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Alonso', is written over a faint, repeating background pattern of the company name 'AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 277047-52 de 19 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277047-52
Fecha Resolución	19 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	FREDY LOZANO
Matrícula No	19611935
Dirección para Notificación	CR 4 # 16 - 78 APTO 604SANTA TERESITA

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 277047-52

DE: 19 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277047 de 18 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 18 DE MARZO DE 2026 el señor FREDY LOZANO identificado con C.C. No. 10126744, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 277047 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19611935 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 4 # 16 - 78 APTO 604 EDIFICIO TORRE 21 PH, Barrio SANTA TERESITA 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 19 DE MARZO DE 2026 en la que participó el señor Fredy lozano 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° P1615MMRSA86633AA el cual registra una lectura acumulada de **367 m3. Existe fuga por el agua stop del sanitario, se recomiendo el arreglo.** Situación que confirma el incremento en el consumo registrado del periodo reclamado.

Ahora bien, 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, y al daño porque **EXISTE FUGA POR EL AGUA STOP DEL SANITARIO**, la cual es responsabilidad del usuario, en el Periodo de Marzo presentó una diferencia de **15 m³**, avanzó de **349 m³ a 364 m³**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y en el equipo de medida.

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

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 2025, ES CORRECTO** y **NO** será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son

responsabilidad exclusiva del usuario, actuando de conformidad a la **Ley 142 de 1994**.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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 FREDY LOZANO identificado con C.C. No. 10126744 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 FREDY LOZANO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 16 - 78 APTO 604 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: FREDY LOZANO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No.

19611935 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

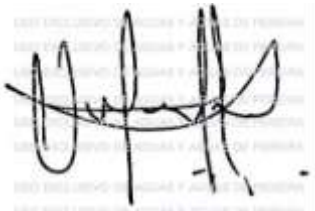
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 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. 277049-52 de 19 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277049-52
Fecha Resolución	19 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	NELLY VELEZ
Matrícula No	19619319
Dirección para Notificación	CR 25 # 85 - 80 TORRE 2 APTO 2047CORALES

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 integral, 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. 277049-52

DE: 19 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277049 de 18 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 18 DE MARZO DE 2026 la señora NELLY VELEZ identificado con C.C. No. 24945651, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 277049 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19619319 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CR 25 # 85 - 80 TORRE 2 APTO 2047 SAN SILVESTRE PARQUE RESIDENCIAL, Barrio CORALES en los periodos facturados 2026-1,2025-12,2026-2,2025-10,2025-11.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora Doly Velez como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H22VA479039 el cual registra una lectura acumulada de 901 m3. "Instalaciones en buen estado, medidor en buen estado viven dos personas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19619319**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2025/2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Febrero	874 m3	849 m3	25 m3	25 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Enero	849 m3	823 m3	26 m3	26 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Diciembre	823 m3	797 m3	26 m3	26 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Noviembre	797 m3	773 m3	24 m3	24 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Octubre	773 m3	746 m3	27 m3	27 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 **OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2026, ENERO, 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 octubre de 2025, el equipo de medida avanzó **(746 m3 a 773 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 27 m3.
- para el periodo de noviembre de 2025, el equipo de medida avanzó **(773 m3 a 797 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 24 m3.
- para el periodo de diciembre de 2025, el equipo de medida avanzó **(797 m3 a 823 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 26 m3.
- para el periodo de enero de 2026, el equipo de medida avanzó **(823 m3 a 849 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 26 m3.
- para el periodo de febrero de 2026, el equipo de medida avanzó **(849 m3 a 874 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 25 m3, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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 **OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2026, ENERO, FEBRERO DE 2026, ES CORRECTO** y no será modificado, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

empresa cobrará el consumo medido.”

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por NELLY VELEZ identificado con C.C. No. 24945651 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) NELLY VELEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 25 # 85 - 80 TORRE 2 APTO 2047 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: NELLY VELEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19619319 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

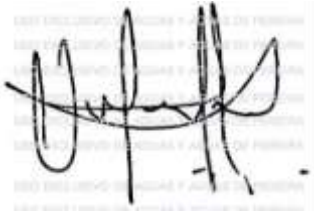
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is written over a background of faint, repeating text.

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. 277037-52 de 19 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277037-52
Fecha Resolución	19 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA TERESA PATIÑO GOMEZ
Matrícula No	319715
Dirección para Notificación	CR 6 # 36- 27SECTOR 1 DE FEBRERO

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 277037-52

DE: 19 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277037 de 18 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 18 DE MARZO DE 2026 la señora MARIA TERESA PATIÑO GOMEZ identificado con C.C. No. 42077057, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277037 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 319715 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 6 # 36- 27 , Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO 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 19 DE MARZO DE 2026 en la que participó el señor Ruben como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA869464 el cual registra una lectura acumulada de 32 m3. Ojo este medidor mide para un local y 4 apartamentos con un nivel de ocupamiento de 8 personas cada predio con baño Instalaciones en buen estado ,medidor funciona correctamente Anexo foto del medidor y la lectura actual, el medidor anterior esta frenado”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **319715**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	22 m3	3220 m3	22 m3	22 m3	consumo por diferencia (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 **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 **22 m3 avanzó de (3220 a 22 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Se le informa la usuario que el consumo facturado es por diferencia de lectura, pero el nivel de ocupación del predio es de 8 m3 y el consumo por aforo es de 4 m3 por persona, es decir, se debería de facturar un aproximado de 32 m3, también el medidor retirado estaba frenado se le facturaba un consumo muy bajito.

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 objeto de modificación por parte de este departamento, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA TERESA PATIÑO GOMEZ identificado con C.C. No. 42077057 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) MARIA TERESA PATIÑO GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 # 36- 27 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 TERESA PATIÑO GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 319715 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

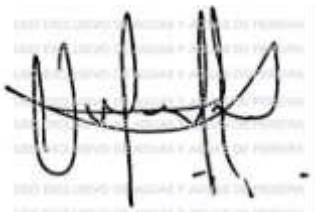
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 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. 277034-52 de 19 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277034-52
Fecha Resolución	19 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	JORGE DE JESUS CRUZ ZULUAGA
Matrícula No	135731
Dirección para Notificación	CR 1 # 12- 58AMERICA

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 5932125

Resolución No. 277034-52

DE: 19 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277034 de 18 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 18 DE MARZO DE 2026 el señor JORGE DE JESUS CRUZ ZULUAGA identificado con C.C. No. 1094979557, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 277034 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 135731 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 1 # 12- 58 , Barrio AMERICA 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 19 DE MARZO DE 2026 en la que participó el señor Jose Alvarez como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA46360AA el cual registra una lectura acumulada de 1101 m3. Con observacion: **"Se reviso instalaciones y no existen fugas"**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **135731**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	1094 m3	1069 m3	25 m3	95 m3	Cobro por diferencia de lectura: 25 m3 + 70 m3 acumulados = 95 m3 facturados (Art. 146-Ley 142/94) 10 m3 pendientes por cobrar
Febrero	1069 m3	986 m3	83 m3	3 m3	Consumo por Promedio: 3 m3 (Art. 146-Ley 142/94) 80 m3 pendientes por cobrar

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación, en donde manifiestan que **"Se cobran 70 m3 pendientes del mes 2 más el consumo del mes 3 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

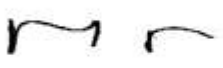
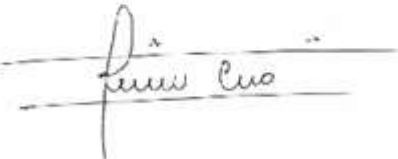
Predio : 135731
 Radicado visita : 5906033
 Fecha Atención : 10/03/2026 12:09:40
 Nombre Propietario : ARBOLEDA " OFELIA
 Dirección : CR. 1 # 12- 58
 Barrio : AMERICA
 Número medidor : P1415MMRSA46360AA
 Diámetro medidor : 1/2 PULGADA
 Tipo desviación : ALTO TERRENO 1
 Cido - Ruta - Consecutivo : 3 - 4 - 15350
 Clase de uso : RESIDENCIAL
 Promedio lectura : 3
 Lectura actual : 1069
 Consumo actual : 12
 Edad : 1

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL
 Lectura del predio : 1094
 No. Habitantes : 5

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
 Observaciones : Se toma lectura del medidor usuario no permite el ingreso al predio para revisión

Usuario : Mayerle barrios
 Cedula : 31739530

Firma Usuario atendido :

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 25 90015128725

Cuidar el agua hoy asegura el bienestar de mañana

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. **135731** 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**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JORGE DE JESUS CRUZ ZULUAGA identificado con C.C. No. 1094979557 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) JORGE DE JESUS CRUZ ZULUAGA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 1 # 12- 58 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JORGE DE JESUS CRUZ ZULUAGA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 135731 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

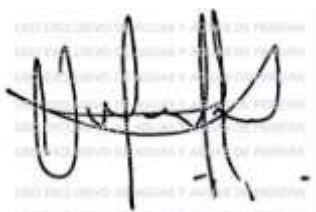
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 277039-52 de 19 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277039-52
Fecha Resolución	19 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	LIBIA DE JESUS JIMENEZ
Matrícula No	213280
Dirección para Notificación	CR 1 B # 20 B- 10SALAZAR LONDONO

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. 277039-52

DE: 19 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277039 de 18 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 18 DE MARZO DE 2026 la señora LIBIA DE JESUS JIMENEZ identificado con C.C. No. 24955254, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277039 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 213280 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 1 B # 20 B- 10 , Barrio SALAZAR LONDONO 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 19 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora Libia 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° P1415MMRSA45408AA el cual registra una lectura acumulada de **778 m3. Existe fuga por el agua stop del sanitario, se recomendo el arreglo.** Situación que confirma el incremento en el consumo registrado del periodo reclamado.

Asi las cosas, 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, y al daño porque **EXISTE FUGA POR EL AGUA STOP DEL SANITARIO**, la cual es responsabilidad del usuario, en el Periodo de Marzo presentó una diferencia de **15 m³**, avanzó de **758 m³ a 773 m³**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y en el equipo de medida.

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

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 2025, ES CORRECTO** y **NO** será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son

responsabilidad exclusiva del usuario, actuando de conformidad a la **Ley 142 de 1994**.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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 LIBIA DE JESUS JIMENEZ identificado con C.C. No. 24955254 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 LIBIA DE JESUS JIMENEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 1 B # 20 B- 10 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LIBIA DE JESUS JIMENEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 213280 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

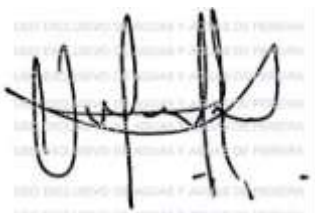
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 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. 277033-52 de 19 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277033-52
Fecha Resolución	19 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	AMPARO SANCHEZ RAMIREZ
Matrícula No	780502
Dirección para Notificación	LT 23 PS 2LA PLAYA LIBARE

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. 277033-52

DE: 19 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277033 de 18 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 18 DE MARZO DE 2026 la señora AMPARO SANCHEZ RAMIREZ identificado con C.C. No. 24685619, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277033 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 780502 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: LT 23 PS 2 , Barrio LA PLAYA LIBARE 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 19 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora Amparo Sanchez 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° P1415MMRSA59835AA el cual registra una lectura acumulada de 1419 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. **780502**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	1415 m3	1400 m3	15 m3	15 m3	consumo por diferencia (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 **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 **15 m3 avanzó de (1400 a 1415 m3)** y 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 **MARZO DE 2026 ES CORRECTO** y no será objeto de modificación por parte de este departamento, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por AMPARO SANCHEZ RAMIREZ identificado con C.C. No. 24685619 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) AMPARO SANCHEZ RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, LT 23 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: AMPARO SANCHEZ RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 780502 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

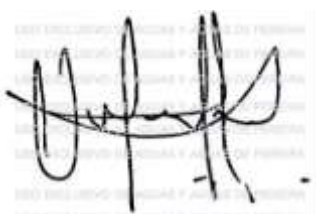
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 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. 277046-52 de 19 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277046-52
Fecha Resolución	19 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	ANDREA CAÑAS
Matrícula No	19614208
Dirección para Notificación	CL 43 # 4 - 19 MZ 7 CS 74 PS 4CONSTRUCTORES

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. 277046-52

DE: 19 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277046 de 18 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 18 DE MARZO DE 2026 la señora ANDREA CAÑAS identificado con C.C. No. 1004681746, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277046 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19614208 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 43 # 4 - 19 MZ 7 CS 74 PS 4 , Barrio CONSTRUCTORES 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, análisis y calificación)

En cuanto al cobro de la reconexión efectuada en la facturación del periodo de **MARZO DE 2026**, se le informa que la Empresa, generó el día 16 de Febrero de 2026 la orden de corte y el personal contratista del grupo de corte y reconexión visitó el inmueble el día 18/02/2026 a las 12:41 p.m. para ejecutar el corte del servicio por el retardo en el pago en la factura No 59853412 **por el valor de \$416.510. correspondiente al período de Febrero de 2026, presentando atraso en el pago de tres meses en mora** y la fecha límite de pago era INMEDIATA, procediendo de conformidad con el **artículo 140 de la Ley 142 de 1994**.

Se observa que el usuario realizó el pago de la factura No. 59853412 **por el valor de \$416.10. el día 19 de Febrero de 2026**, es decir, que el pago se realizó por fuera de la fecha límite de pago, por lo cual se considera que el procedimiento realizado es correcto y una vez realizó el pago, es decir que eliminó la causa que dió origen al corte, se generó la orden de reconexión del servicio, el día **20/02/2026** y se reportó la novedad de servicio reconectado, por lo tanto, **se considera correcto el cobro por el procedimiento de corte y reconexión del servicio liquidado en el periodo de Marzo de 2026**

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de

dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por ANDREA CAÑAS identificado con C.C. No. 1004681746 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ANDREA CAÑAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 43 # 4 - 19 MZ 7 CS 74 PS 4 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANDREA CAÑAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19614208 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

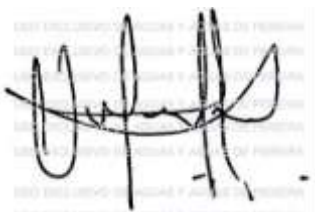
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 277060-52 de 25 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277060-52
Fecha Resolución	25 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	YULY ANDREA MORALES MARIN
Matrícula No	1798321
Dirección para Notificación	CL 14 CR 13 C.COMERCIAL UNIPLEX LC 7LA CIRCUNVALAR

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. 277060-52

DE: 25 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277060 de 19 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 19 DE MARZO DE 2026 la señora YULY ANDREA MORALES MARIN identificado con C.C. No. 1061739846, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 277060 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1798321 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 14 CR 13 C.COMERCIAL UNIPLEX LC 7 ESQUINA -, Barrio LA CIRCUNVALAR 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 su solicitud, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1798321**, se ha facturado de la siguiente manera:

Período 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferenci a	Consumo Facturado	Observación
Marzo	154 m ³	125 m ³	29 m ³	29 m ³	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 24 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora Estefania Alvarez como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL114746AA el cual registra una lectura acumulada de **160 m3**. **Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente.** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando los consumos reclamados, diferente a la utilización del servicio.

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, el medidor presentó una diferencia de **29 m³ avanzó de (125 m³ m³ a 154 m³)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida correspondiente al predio y 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 **MARZO DE 2026, ES CORRECTO** y no será objeto de modificación por parte de este departamento, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por YULY ANDREA MORALES MARIN identificado con C.C. No. 1061739846 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 YULY ANDREA MORALES MARIN enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 14 CR 13 C.COMERCIAL UNIPLEX LC 7 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: YULY ANDREA MORALES MARIN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1798321 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

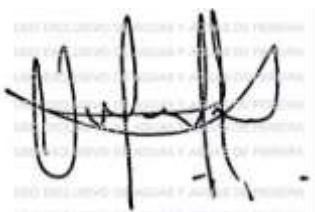
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 25 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. 277074-52 de 25 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277074-52
Fecha Resolución	25 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	GINA PAOLA ORREGO LOPEZ
Matrícula No	855395
Dirección para Notificación	CL 26 BIS # 1 A- 27 PS 1GUALANDAY

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. 5934938

Resolución No. 277074-52

DE: 25 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277074 de 19 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 19 DE MARZO DE 2026 la señora GINA PAOLA ORREGO LOPEZ identificado con C.C. No. 1053772095, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 277074 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 855395 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 26 BIS # 1 A- 27 PS 1, Barrio GUALANDAY 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 24 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora Gina Paola como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2015MMRAL134377AA el cual registra una lectura acumulada de 394 m3. **"Se observa en terreno, que el predio, se encuentra desocupado, Se reviso instalaciones y no existen fugas"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de 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 **30 m3, avanzó de 364 a 394 m3**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y aunque se encontraba desocupado, el registro del medidor avanzó.

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

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

En este orden de ideas observa esta dependencia que, la prestadora obró conforme al artículo 9 numeral 9.1 y artículo 146 de la Ley 142 de 1994, atendiendo que el consumo facturado es proporcional a la diferencia de lecturas arrojada por el medidor, siendo este el único testigo de

dicho consumo, no estando la prestadora en obligación de reajustar lo facturado, o modificar dado que es el consumo demandado por el predio.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de 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 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 GINA PAOLA ORREGO LOPEZ identificado con C.C. No. 1053772095 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) GINA PAOLA ORREGO LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 26 BIS # 1 A- 27 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: GINA PAOLA ORREGO LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 855395 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

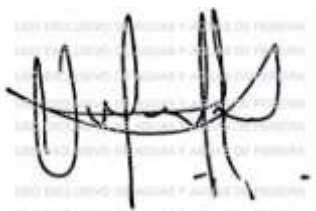
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 25 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 277073-52 de 25 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277073-52
Fecha Resolución	25 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	LUIS ANTONIO LAVERDE CARDENAS
Matrícula No	122168
Dirección para Notificación	CL 15 BIS # 2- 47AMERICA

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. 277073-52

DE: 25 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277073 de 19 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 19 DE MARZO DE 2026 el señor LUIS ANTONIO LAVERDE CARDENAS identificado con C.C. No. 7533429, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277073 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 122168 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 15 BIS # 2- 47 , Barrio AMERICA 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 24 DE MARZO DE 2026 en la que participó el señor Luis Antonio Laverde como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA67941AA el cual registra una lectura acumulada de 3518 m3. "Instalaciones en buen estado adjunto fotos medidor funciona correctamente viven 5 personas, predio con dos baños".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **122168**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	3499 m3	3464 m3	35 m3	35 m3	consumo por diferencia (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 **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 **35 m3 avanzó de (3464 a 3499 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Respecto al cambio de llave de paso se remitió al área de Control de Perdidas no técnicas para que la ejecute.

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 objeto de modificación por parte de este departamento, 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 LUIS ANTONIO LAVERDE CARDENAS identificado con C.C. No. 7533429 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) LUIS ANTONIO LAVERDE CARDENAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 15 BIS # 2- 47 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: LUIS ANTONIO LAVERDE CARDENAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 122168 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

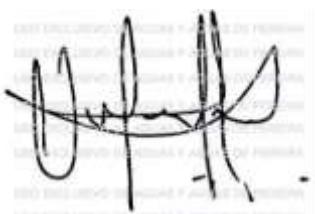
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 25 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. 277063-52 de 25 DE MARZO DE 2026.

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

Resolución No	277063-52
Fecha Resolución	25 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	DUVAN BETANCOURT GUEVARA
Matrícula No	1734680
Dirección para Notificación	CL 24 # 5- 41LAGO 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. 277063-52

DE: 25 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277063 de 19 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 19 DE MARZO DE 2026 el señor DUVAN BETANCOURT GUEVARA identificado con C.C. No. 1088336082, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277063 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1734680 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 24 # 5- 41 LC 305 - 306- 307 LABORATORIO LOPEZ CORREA, 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:

Período 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
MAR	5574 m ³	5558 m ³	16 m ³	74 m ³	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, 16 m³ + 58 m³ total: 74 m³ (Art. 146-Ley 142/94)
FEB	5558 m ³	5487 m ³	71 m ³	13 m ³	Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación 58 m³ .

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 24 DE MARZO DE 2026 en la que participó el señor Duvan Guevara 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° 08-073305 el cual registra una lectura acumulada de **5581 m³**. **Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor no registra consumo con llaves cerradas.** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando los consumos reclamados, diferente a la utilización del servicio.

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 periodo 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 **71 m³**, de los que solo se cobraron por promedio **13 m³** dejando pendiente **58 m³**, así las cosas para el periodo de **Marzo de 2026** la diferencia de lectura fue de **16 m³** más **58 m³** por consumo acumulado para un total de **74 m³**, se revisó medidor normal e instalaciones en baños, cocina, ducha, lavadero están en buen estado, ocup. 15 personas reportan se que se reparó daño en sanitario por puchs del tanque 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 revision previa a la facturación, así:



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 1734680
Radicado visita : 5848182
Fecha Atención : 07/02/2026 10:23:10
Nombre Propietario : LABORATORIO-CLINICO-PATOLOGICO-LO
Dirección : CL 24 # 5- 41
Barrio : LAGO URIBE
Numero medidor : 08-073305
Diametro medidor : 1 PULGADA
Tipo desviación : ALTO TERRENO 2
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 2 - 2 - 128800
Clase de uso : COMERCIAL
Promedio lectura : 13
Lectura actual : 5558
Consumo actual : 71
Edad : 1

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : COMERCIAL
Lectura del predio : 0
No. Habitantes : 0

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Observaciones : No se puede tomar lectura, la tapa está con llave y la persona de mantenimiento no se encuentra

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 22 90015128722

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 DUVAN BETANCOURT GUEVARA identificado con C.C. No. 1088336082 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 DUVAN BETANCOURT GUEVARA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 24 # 5- 41 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: DUVAN BETANCOURT GUEVARA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1734680 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

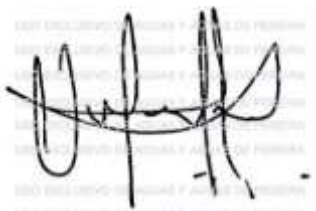
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 25 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. 277080-52 de 25 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HENRY ALZATE VILLA** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por **aviso** para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	277080-52
Fecha Resolución	25 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	HENRY ALZATE VILLA
Matrícula No	29850
Dirección para Notificación	CL 9 # 7- 52VILLAVICENCIO

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino o de la publicación en la pagina web de la Empresa.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Servicio al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 5936911

Resolución No. 277080-52

DE: 25 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277080 de 19 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 19 DE MARZO DE 2026 el Señor **HENRY ALZATE VILLA** identificado con **C.C. No. 10017902**, obrando en calidad de Propietario presentó **RECLAMO No. 277080** consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado **N° 29850** Ciclo: 1 ubicada en: CL 9 # 7- 52 , Barrio VILLAVICENCIO 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 liquidación del reclamo, calificación definitiva.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 24 DE MARZO DE 2026 en la que participó la Señora **ANGIE CAROLINA ALZATE** como usuario del servicio público y **CARLOS ALBERTO OSORIO** como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el **Medidor N° H25VA508858** el cual registra una lectura acumulada de **207 m³**. Durante la visita técnica se dejó la siguiente observación: "Posible fuga interna se requiere el geofono, Medidor gira con llaves cerradas viven 5 personas".

Partiendo de la inspección técnica realizada, en la que se indicó que el **“medidor registra consumo con llaves cerradas”**, resulta evidente la existencia de una fuga interna que ha generado una desviación significativa en el registro del servicio. Bajo este escenario y tras analizar el historial en el Sistema Comercial, la Empresa considera procedente reliquidar el consumo del periodo de **marzo de 2026** a un promedio de **13 m³**, ajustando el cobro a la realidad histórica del predio, de conformidad con lo dispuesto en el **Artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

Asimismo, se informa al usuario que el mantenimiento y reparación de las instalaciones internas son de su exclusiva responsabilidad; por tanto, deberá gestionar la localización y corrección de la fuga de forma particular, toda vez que la Empresa no dispone actualmente del servicio de geófono. Se recomienda realizar estas reparaciones en el menor tiempo posible para normalizar el registro del medidor y evitar nuevos incrementos en las próximas facturaciones.

Por lo anteriormente descrito, y considerando los registros del Sistema de Información Comercial de la Empresa, se concluye que los consumos registrados por el equipo de medida y facturados a la matrícula **N° 29850**, respecto al período de **marzo de 2026**, **será objeto de modificación**. Por lo cual, **SE PROCEDE** a reliquidar por parte de este 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 **\$-376.771** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	408	0	74	0	163041	-163041
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	408	0	74	0	213736	-213736
AJUSTE A LA DECENA	2026-3	408	0	0	0	-4	4

AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-3	408	0	0	0	-2	2

Por último, se le sugiere al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la Empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio”.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: “La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: “En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo “que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro, aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por el Señor **HENRY ALZATE VILLA** identificado con C.C. No. 10017902 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 **HENRY ALZATE VILLA** enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 9 # 7- 52 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 **HENRY ALZATE VILLA** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 29850 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

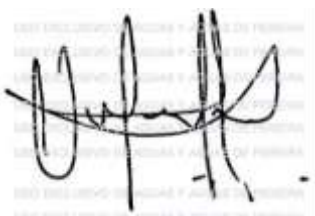
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 25 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is written over a faint, repeating background pattern of the company name 'EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 277056-52 de 25 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CAROLINA CUERO** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por **aviso** para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	277056-52
Fecha Resolución	25 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	CAROLINA CUERO
Matrícula No	199646
Dirección para Notificación	CL 23 # 6- 38LAGO URIBE

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino o de la publicación en la pagina web de la Empresa.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Servicio al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 5933744

Resolución No. 277056-52

DE: 25 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277056 de 19 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 19 DE MARZO DE 2026 la Señora **CAROLINA CUERO** identificado con **C.C. No. 1088021628**, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 277056 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 199646 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 23 # 6- 38, Barrio LAGO URIBE 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 24 DE MARZO DE 2026 en la que participó la Señora **CAROLINA CUERO** como usuario del servicio y **JHON FERNANDO RENDÓN** como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el **Medidor N° P1415MMRSA56150AA** el cual registra una lectura acumulada de **2438 m³**. Durante la visita técnica se dejó la siguiente observación: "Se visitó predio instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor no registra consumo con llaves cerradas".

Con el propósito de dar respuesta a su solicitud, se consultó el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio reclamante se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
MAR	2421 m³	2391 m³	30 m³	58 m³	Consumo real del periodo 30 m³ , se adicionan 28 m³ , de los 41 m³ pendientes del periodo de enero de 2026 .
ENE	2360 m³	2306 m³	54 m³	13 m³	Consumo real del periodo 54 m³ , facturado promedio de 13 m³ , pendiente por facturar 41 m³ .
DIC	2306 m³	2306 m³	13 m³	13 m³	Consumo promedio de 13 m³ , ante la imposibilidad de realizar lectura.

Tras un análisis detallado del histórico de facturación, se identificó que en **diciembre de 2025** no fue posible registrar la lectura del medidor, por lo cual se procedió a facturar un promedio de **13 m³**. Para el periodo de **enero de 2026**, el equipo de medida evidenció un avance real de **54 m³** (pasando de **2306 m³ a 2360 m³**); no obstante, la empresa facturó nuevamente un promedio de **13 m³**, dejando un saldo pendiente de **41 m³**. Finalmente, en **marzo de 2026**, ante una diferencia de lectura de **30 m³**, se aplicó el cobro de **28 m³** adicionales correspondientes al remanente de enero, para un total facturado de **58 m³** en dicho periodo.

Como resultado de la revisión en el Sistema de Información Comercial, se constató que la Empresa, durante el periodo de **marzo de 2026** ha facturado los consumos con base en el registro efectivo del medidor. Es importante precisar que la variación presentada en el consumo obedece exclusivamente a la utilización del servicio en el predio; así mismo, mediante la visita técnica realizada, se desvirtuó cualquier daño o mal funcionamiento del equipo de medida, así como inconsistencias en el reporte de la lectura, confirmando que el medidor opera dentro de los parámetros técnicos normales.

En este orden de ideas, se observa que la Empresa obró conforme a lo estipulado en los **artículos 9 (numeral 9.1) y 146 de la Ley 142 de 1994**, toda vez que el consumo facturado es estrictamente

proporcional a la diferencia de lecturas arrojada por el medidor, siendo este el único testigo fiel del servicio demandado por el predio.

Por lo anterior, este Departamento determina que los consumos facturados durante los periodos de **marzo de 2026** son **CORRECTOS y NO SERÁN MODIFICADOS**; lo anterior, bajo el fundamento de que la prestación se ha liquidado según el registro real del equipo de medida, cumpliendo a cabalidad con el marco legal vigente y sin que exista obligación por parte de la prestadora de realizar reajustes adicionales.

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 149 de la ley 142 de 1994, *“Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en los períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios e circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor según sea el caso.*

Artículo 150 de la ley 142 de 1994, *Establece: “De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.”*

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: *“En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”*

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por la Señora **CAROLINA CUERO** identificado con **C.C. No. 1088021628** por concepto de **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO** de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la Señora **CAROLINA CUERO** enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 23 # 6- 38 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago

total o parcial, ordenar a la Señora **CAROLINA CUERO** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 199646 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

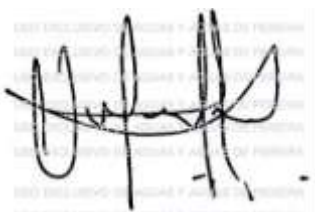
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 25 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. 277095-52 de 20 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA NANCY CASTAÑO CASTAÑO** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por **aviso** para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	277095-52
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA NANCY CASTAÑO CASTAÑO
Matrícula No	672550
Dirección para Notificación	CR 2 # 35- 67CAÑARTE

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. 277095-52

DE: 20 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277095 de 20 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 20 DE MARZO DE 2026 la señora MARIA NANCY CASTAÑO CASTAÑO identificado con C.C. No. 42065018, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 277095 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 672550 Ciclo: 3 ubicada en: CR 2 # 35- 67 ALTOS, Barrio CAÑARTE en los periodos facturados 2026-1,2026-2,2026-3

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, análisis y liquidación del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL117059AA, y se corrobora que efectivamente la existencia de un daño en el predio afectó el consumo de los periodos de **ENERO, FEBRERO y MARZO de 2026**, por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga que se presentó por daño en la acometida, se evidencia registro fotografico del mantenimiento correctivo realizado por el usuario, se procede a modificar los Periodos reclamados de acuerdo al promedio del predio que de acuerdo a los históricos de los consumos es de **16 m³**, antes de presentarse la fuga.

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. 672550** por la Empresa, respecto a los Periodos de **ENERO, FEBRERO y MARZO de 2026**, **NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar los periodos reclamados por **16 m³**, que fué el promedio registrado antes de generarse el inconveniente para los periodos reclamados, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-386972** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	408	0	0	-4	0	-4
CONSUMO	2026-2	408	3	12	6610	26439	-19829

ACUEDUCTO							
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	408	3	12	8665	34660	-25995
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	408	0	0	-4	0	-4
AJUSTE A LA DECENA	2026-1	408	0	0	-4	-5	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	408	3	37	6610	81520	-74911
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-3	408	0	0	-4	0	-4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	408	3	37	8665	106868	-98203
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	408	3	36	6610	79317	-72707
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	408	3	36	8665	103980	-95315
AJUSTE A LA DECENA	2026-3	408	0	0	-4	-4	1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-1	408	0	0	-4	-3	-1

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: “La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrà también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: “En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA NANCY CASTAÑO CASTAÑO identificado con C.C. No. 42065018 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARIA NANCY CASTAÑO CASTAÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 2 # 35- 67 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA NANCY CASTAÑO CASTAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 672550 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

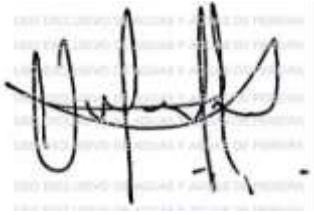
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 20 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is written over a background of faint, repeating text that is mostly illegible.

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. 277088-52 de 25 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SONIA EDITH VALENCIA VALENCIA** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por **aviso** para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	277088-52
Fecha Resolución	25 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	SONIA EDITH VALENCIA VALENCIA
Matrícula No	163535
Dirección para Notificación	CL 14 # 13- 82 PS 4SAN JOSE SUR

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino o de la publicación en la pagina web de la Empresa.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Servicio al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 5938215

Resolución No. 277088-52

DE: 25 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277088 de 20 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 20 DE MARZO DE 2026 la Señora **SONIA EDITH VALENCIA VALENCIA** identificado con C.C. No. 42064215, obrando en calidad de Otros presentó **RECLAMO No. 277088** consistente en: **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO** de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 163535 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 14 # 13- 82 PS 4 INVICO, Barrio SAN JOSE SUR 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 liquidación, calificación.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 24 DE MARZO DE 2026 en la que participó el Señor **CARLOS ALBERTO OSORIO** como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el **Medidor N° H25VA359488** el cual registra una lectura acumulada de **52 m³**. Durante la visita técnica se dejó la siguiente observación: "Se llama al usuario manifiesta que bien pueda tome lectura al medidor, Le informo que el medidor esta girando y me dice que es normal por que ella esta usando el agua le solicito que se debe revisar las instalaciones y ella dice que tome lectura que es lo que necesita"



Al revisar el histórico de lecturas, se observa que, durante el período de **marzo de 2026**, la empresa ha liquidado un consumo basado en el promedio histórico del inmueble. Lo anterior dando cumplimiento al **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, el cual establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario... Cuando por acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de suscriptores o usuarios que

estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales”.

Bajo este marco normativo, se procedió a facturar un **consumo promedio de 13m³**, toda vez que no fue posible realizar una revisión detallada de las instalaciones hidráulicas internas para descartar la existencia de fugas o daños.

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.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: *“En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”*

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2º: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo “que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro, aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por la Señora **SONIA EDITH VALENCIA VALENCIA** identificado con C.C. No. 42064215 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la Señora **SONIA EDITH VALENCIA VALENCIA** enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 14 # 13- 82 PS 4 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o

parcial, ordenar a la Señora **SONIA EDITH VALENCIA VALENCIA** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 163535 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

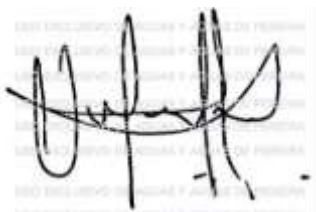
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 25 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. 277106-52 de 25 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NORMA CONSTANZA BLANDON MARTINEZ** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por **aviso** para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	277106-52
Fecha Resolución	25 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	NORMA CONSTANZA BLANDON MARTINEZ
Matrícula No	1746049
Dirección para Notificación	CR 2 # 14- 54 PS 1AMERICA

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. 277106-52

DE: 25 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277106 de 20 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 20 DE MARZO DE 2026 la señora NORMA CONSTANZA BLANDON MARTINEZ identificado con C.C. No. 42136697, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277106 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1746049 Ciclo: 3 ubicada en: CR 2 # 14- 54 PS 1 , Barrio AMERICA en los periodos facturados 2026-2,2026-3.

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 liquidación del reclamo, calificación definitiva).

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 1746049**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
marzo	511 m3	475 m3	36 m3	36 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	475 m3	449 m3	26 m3	26 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **24 de marzo de 2026**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO, "**Medidor gira con llaves cerradas posible fuga interna se requiere el geófono, la usuaria va a contratar geófono particular. Lectura Actual: 526 m3, medidor N. H22VA044433**".

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **FEBRERO Y 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.

Pero se evidencio que el equipo de medida sigue registrando consumo con la llave cerrada, por lo tanto, de requerirlo se le sugiere solicitar el servicio de geófono, pero la empresa por el momento no está prestando este servicio, puede remitirse a un servicio particular, lo que le permitirá identificar el punto exacto de la fuga si la tuviera, para que proceda a su reparación, evitando con ello, se generen consumos adicionales por dicha situación, se debe presentar el informe a la empresa de la revisión particular.

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo es procedente reliquidar el periodo de de febrero y marzo de 2026, al consumo promedio del predio de 10 m3, por ende, el usuario debe hacer la revisión de inmediato y reparar ya que la empresa no accederá a reliquidar mas periodos por la misma causal.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

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. **1746049**, por la Empresa, respecto al período de **febrero y marzo de 2026, será objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar, por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-209965** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-2	408	10	13	-3668	-4769	1100
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	408	10	26	28883	75097	-46213
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-3	408	10	13	-2798	-3638	839
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	408	10	36	28883	103980	-75097
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	408	10	26	22033	57285	-35252
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	408	0	0	0	-1	1
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-2	408	10	13	-2798	-3638	839
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	408	10	36	22033	79317	-57285
AJUSTE A LA DECENA	2026-3	408	0	0	0	-1	1
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-3	408	10	13	-3668	-4769	1100

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: *“En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”*

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.*

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por NORMA CONSTANZA BLANDON MARTINEZ identificado con C.C. No. 42136697 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) NORMA CONSTANZA BLANDON MARTINEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 2 # 14- 54 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: NORMA CONSTANZA BLANDON MARTINEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1746049 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

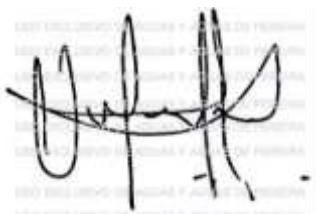
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 25 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. 277091-52 de 25 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BLANCA LIBIA AMAYA** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por **aviso** para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	277091-52
Fecha Resolución	25 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	BLANCA LIBIA AMAYA
Matrícula No	707042
Dirección para Notificación	CR 15 # 36- 82 CS 1LAS ANTILLAS

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. 277091-52

DE: 25 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277091 de 20 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 20 DE MARZO DE 2026 la señora BLANCA LIBIA AMAYA identificado con C.C. No. 23275069, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 277091 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 707042 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 15 # 36- 82 CS 1 , Barrio LAS ANTILLAS en los periodos facturados 2026-1,2026-2,2026-3.

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 24 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora Blanca Lilia Amaya como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA43504AA el cual registra una lectura acumulada de **1420 m3. Fuga externa en el tanque de reserva, predio con cuatro baños, viven dos personas, medidor gira con llaves cerradas por que el tanque de reserva tiene rebose, adjunto fotos.** Situación que confirma el incremento en el consumo registrado del periodo reclamado.

Ahora bien, se encontró fuga visible, ya que **EL TANQUE DE RESERVA TIENE REBOSE.**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **ENERO, FEBRERO y 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 las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

El siguiente es el resumen de las lecturas y de los consumos facturados a la matrícula reclamante:

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Causal
2026	Marzo	1401	1374	27	SIN ANOMALIA
2026	Febrero	1374	1360	14	SIN ANOMALIA
2026	Enero	1360	1349	11	SIN ANOMALIA

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 **ENERO, FEBRERO y MARZO de 2026, SON CORRECTOS**, no serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

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 BLANCA LIBIA AMAYA identificado con C.C. No. 23275069 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 BLANCA LIBIA AMAYA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 36- 82 CS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: BLANCA LIBIA AMAYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 707042 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

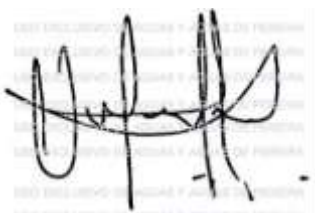
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 25 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. 277086-52 de 25 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SANDRA MILENA CASTRILLON LEMIR** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por **aviso** para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	277086-52
Fecha Resolución	25 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	SANDRA MILENA CASTRILLON LEMIR
Matrícula No	1870427
Dirección para Notificación	CL 28 CS 1LA DULCERA - SANTA LIBRADA

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. 5937597

Resolución No. 277086-52

DE: 25 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277086 de 20 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 20 DE MARZO DE 2026 la señora SANDRA MILENA CASTRILLON LEMIR identificado con C.C. No. 42116549, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277086 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1870427 Ciclo: 5 ubicada en: CL 28 CS 1 CASA 1., Barrio LA DULCERA - SANTA LIBRADA en los periodos facturados 2026-1,2025-12,2026-2,2025-11,2026-3.

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 liquidación del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 24 DE MARZO DE 2026 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1215MMCCA26868AA el cual registra una lectura acumulada de 1918 m3. Con observación: **"Predio solo se llama al número telefonico no responden, se visita el predio esta sólo se observa que la pantalla del medidor esta ilegible, medidor frenado clase C"**

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa facturó consumo promedio **de 46 m3, en los periodos de Noviembre, Diciembre de 2025, Enero, Febrero y Marzo de 2026** por la imposibilidad técnica de determinar el consumo, dado que se presentó **inconsistencia en la lectura reportada**, y de acuerdo a la visita practicada registra 1918 m3.

El consumo se factura 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 consecuencia, este Departamento procede a modificar el consumo los periodos de Noviembre, Diciembre de 2025, Enero, Febrero y Marzo de 2026 (como se anexa en el cuadro), quedando así facturados los 707 m3 ($1918 - 1211 = 707 \text{m}^3$) que avanzó el medidor entre Noviembre de 2024 a Marzo de 2026, actualizando la lectura por 1918m3. acreditándose así el valor de los 75 m3 facturados de más.

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo facturado	Consumo Ajustado
2026	Marzo	20	20	46	35
2026	Febrero	20	20	46	30
2026	Enero	20	20	46	30
2025	Diciembre	20	20	46	30
2025	Noviembre	20	20	46	30
2025	Octubre	20	20	46	46
2025	Septiembre	20	20	46	46
2025	Agosto	20	20	46	46
2025	Julio	20	20	46	46
2025	Junio	20	20	46	46
2025	Mayo	20	20	46	46
2025	Abril	20	20	46	46
2025	Marzo	20	20	46	46
2025	Febrero	20	20	46	46
2025	Enero	20	20	46	46
2024	Diciembre	20	20	46	46
2024	Noviembre	20	1211	46	46
				782	707

En los próximos días, el Grupo de Medición efectuará el cambio del medidor, ya se generó la orden de trabajo N° 5943115 el 24/03/2026, usuario deberá autorizar el cambio. Igualmente el usuario puede adquirir el equipo de medida en el mercado, cumpliendo las siguientes características metrologicas: R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt3/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida, posteriormente presentarlo en la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su instalación y deberá asumir el costo de la instalación.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-382073** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2026-3	480	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	480	4	20	8813	44065	-35252
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	480	4	20	8813	44065	-35252
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-12	480	0	0	-1	-4	3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-11	480	4	20	11539	57695	-46156
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	480	9	20	19829	44065	-24236

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	480	4	20	11553	57767	-46213
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	480	9	20	25995	57767	-31772
AJUSTE A LA DECENA	2026-1	480	0	0	0	-1	1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-11	480	0	0	0	-3	3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	480	0	0	-2	-2	1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-1	480	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	480	4	20	8813	44065	-35252
AJUSTE A LA DECENA	2025-11	480	0	0	-2	-2	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-11	480	4	20	8880	44399	-35520
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	480	4	20	11553	57767	-46213
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-3	480	0	0	-3	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	480	4	20	11553	57767	-46213

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: *“En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”*

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2º: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el*

cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por SANDRA MILENA CASTRILLON LEMIR identificado con C.C. No. 42116549 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) SANDRA MILENA CASTRILLON LEMIR enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 28 CS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: SANDRA MILENA CASTRILLON LEMIR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1870427 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

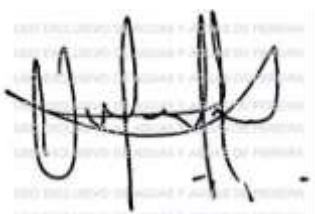
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 25 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

**EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE
PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO**

AVISO
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 277098-52 de 25 DE MARZO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALONSO FRANCO RAMIREZ** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por **aviso** para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	277098-52
Fecha Resolución	25 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE ABRIL DE 2026
Fecha de Desfijación	7 DE ABRIL DE 2026
Nombre del Peticionario	ALONSO FRANCO RAMIREZ
Matrícula No	727917
Dirección para Notificación	CR 17 # 20- 14 APTO 504VERONA I

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino o de la publicación en la pagina web de la Empresa.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Servicio al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 5941648

Resolución No. 277098-52

DE: 25 DE MARZO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277098 de 20 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 20 DE MARZO DE 2026 el señor ALONSO FRANCO RAMIREZ identificado con C.C. No. 4430563, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277098 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 727917 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 17 # 20- 14 APTO 504 AV.SUR, Barrio VERONA I 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 24 DE MARZO DE 2026 en la que participó la señora Ofir Loaiza 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° P1915MMRAL128299AA el cual registra una lectura acumulada de 614 m3. Con observacion: **"Se reviso instalaciones y no existen fugas"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en 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 24 m3, avanzó de 581 a 605 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 ALONSO FRANCO RAMIREZ identificado con C.C. No. 4430563 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) ALONSO FRANCO RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 17 # 20- 14 APTO 504 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: ALONSO FRANCO RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 727917 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no

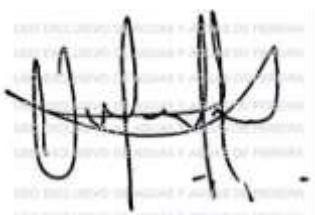
han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 25 DE MARZO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Cano', is written over a faint, repeating background pattern of the company name 'AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

**EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE
PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO**