

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. 13196-52 de 29 DE ABRIL DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **HAROL DELGADO** 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	13196-52
Fecha Resolución	29 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	HAROL DELGADO
Matrícula No	972885
Dirección para Notificación	CL 31 # 8- 20 OF 403SECTOR 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: CVALENCIAG

Visita No. 5994618

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 20 DE ABRIL DE 2026, el señor HAROL DELGADO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2026-4, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

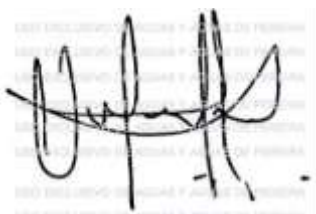
El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 28 DE ABRIL DE 2026, visita que fue atendida por Harold Delgado, y en tal revisión se detectó que el medidor 1115MMCCA14551AA que pertenece al predio con matrícula No 972885, tenía una lectura acumulada de 47 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 2026-4 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 **-108470** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 972885.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2026-4	414	0	13	0	29584	-29584
1590	2026-4	414	0	13	0	22755	-22755
2501	2026-4	414	0	13	0	38765	-38765
3010	2026-4	414	0	0	-1	0	-1
1595	2026-4	414	0	13	0	17366	-17366

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. 13219-52 de 29 DE ABRIL DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUTH ELENA ARIAS PAMPLONA** 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	13219-52
Fecha Resolución	29 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	RUTH ELENA ARIAS PAMPLONA
Matrícula No	309997
Dirección para Notificación	CR 2 BIS # 30- 12JOSE MARTI

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: CVALENCIAG

Visita No. 6001080

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 22 DE ABRIL DE 2026, el señor(a) RUTH ELENA ARIAS PAMPLONA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2026-4, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

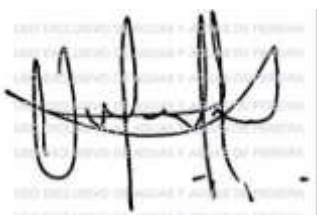
El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 27 DE ABRIL DE 2026, visita que no fue atendida, y en tal revisión se detectó que el medidor P1515MMRSA65351AA que pertenece al predio con matrícula No 309997, tenía una lectura acumulada de 1830 m3, en buen 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 2026-4 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 **-57876** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 309997.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2501	2026-4	414	0	16	0	47710	-47710
2500	2026-4	414	0	16	0	36411	-36411
1090	2026-4	414	0	13	0	-14886	14886
1095	2026-4	414	0	13	0	-11360	11360

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. 13217-52 de 29 DE ABRIL DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ ANGELA ACUÑA 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	13217-52
Fecha Resolución	29 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUZ ANGELA ACUÑA MARTINEZ
Matrícula No	1140821
Dirección para Notificación	CR 15 BIS # 24- 48 APTO 101CENTENARIO

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: CVALENCIAG

Visita No. 6000765

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 22 DE ABRIL DE 2026, el señor(a) LUZ ANGELA ACUÑA MARTINEZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2026-4, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

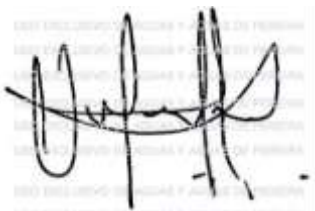
El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 27 DE ABRIL DE 2026, visita que no fue atendida, y en tal revisión se detectó que el medidor P1915MMRAL123456AA que pertenece al predio con matrícula No 1140821, tenía una lectura acumulada de 571 m3, en 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 2026-4 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 **-33375** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 1140821.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
3010	2026-4	414	0	0	-1	0	-1
1590	2026-4	414	0	4	0	7001	-7001
1595	2026-4	414	0	4	0	5343	-5343
2108	2026-4	414	0	0	0	-2	2
2500	2026-4	414	0	4	0	9103	-9103
2501	2026-4	414	0	4	0	11928	-11928

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. 13220-52 de 29 DE ABRIL DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **DAMARIS VALENCIA CARVAJAL** 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	13220-52
Fecha Resolución	29 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	DAMARIS VALENCIA CARVAJAL
Matrícula No	1128784
Dirección para Notificación	MZ 44 CS 6 PS 22500 LOTES SECTOR B

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: CVALENCIAG

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 22 DE ABRIL DE 2026, el señor(a) DAMARIS VALENCIA CARVAJAL, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2026-1,2026-2,2026-3,2026-4 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 27 DE ABRIL DE 2026, visita que no fue atendida, y en tal revisión se detectó que el medidor P1415MMRSA50602AA que pertenece al predio con matrícula No 1128784, tenía una lectura acumulada de 1129 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

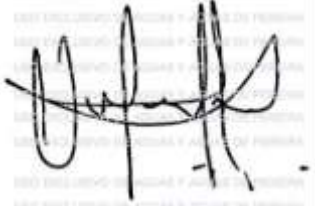
En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodos 2026-1,2026-2,2026-3,2026-4 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos 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 **-151772** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 1128784.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1095	2026-4	414	0	12	0	-10486	10486
1095	2026-2	414	0	12	0	-10153	10153
1095	2026-3	414	0	12	0	-10153	10153
2501	2026-4	414	0	12	0	35783	-35783
2500	2026-2	414	0	12	0	26439	-26439
1090	2026-4	414	0	12	0	-13741	13741
67	2026-2	414	0	0	0	-1	1
2501	2026-1	414	0	12	0	34660	-34660
1090	2026-3	414	0	12	0	-13309	13309
2500	2026-4	414	0	12	0	27309	-27309
1095	2026-1	414	0	12	0	-10153	10153
2500	2026-1	414	0	12	0	26439	-26439
1090	2026-1	414	0	12	0	-13309	13309
1090	2026-2	414	0	12	0	-13309	13309
2501	2026-2	414	0	12	0	34660	-34660

2500	2026-3	414	0	12	0	26439	-26439
2501	2026-3	414	0	12	0	34660	-34660
67	2026-4	414	0	0	0	-2	2

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. 13216-52 de 29 DE ABRIL DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS ALBERTO TABARES ISAZA** 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	13216-52
Fecha Resolución	29 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	CARLOS ALBERTO TABARES ISAZA
Matrícula No	762740
Dirección para Notificación	CR 9 # 30- 02SECTOR 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: CVALENCIAG

Visita No. 6000767

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 22 DE ABRIL DE 2026, el señor CARLOS ALBERTO TABARES ISAZA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2026-4, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

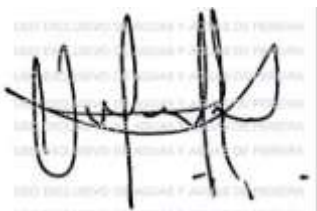
El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 28 DE ABRIL DE 2026, visita que no fue atendida, y en tal revisión se detectó que el medidor 1215MMCMX21572AA que pertenece al predio con matrícula No 762740, tenía una lectura acumulada de 484 m³, en buen 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 2026-4 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 **-42063** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 762740.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2026-4	414	0	8	0	18206	-18206
3010	2026-4	414	0	0	-2	0	-2
2501	2026-4	414	0	8	0	23855	-23855

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. 13221-52 de 29 DE ABRIL DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARTHA CECILIA OROZCO** 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	13221-52
Fecha Resolución	29 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARTHA CECILIA OROZCO
Matrícula No	976381
Dirección para Notificación	CR 13 # 3- 05 APTO 302LA JULITA

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: CVALENCIAG

Visita No. 6004420

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 23 DE ABRIL DE 2026, el señor(a) MARTHA CECILIA OROZCO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2026-4, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

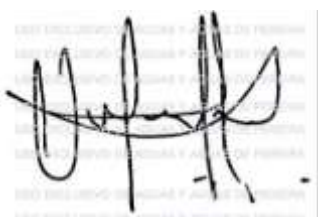
El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 28 DE ABRIL DE 2026, visita que no fue atendida, y en tal revisión se detectó que el medidor C19LA012622 que pertenece al predio con matrícula No 976381, tenía una lectura acumulada de 922 m3, en buen estado 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 2026-4 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 **-100127** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 976381.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
3010	2026-4	414	0	0	-1	0	-1
1595	2026-4	414	0	12	0	16030	-16030
1590	2026-4	414	0	12	0	21004	-21004
2500	2026-4	414	0	12	0	27309	-27309
2501	2026-4	414	0	12	0	35783	-35783

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. 13222-52 de 29 DE ABRIL DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **OMAR JAVIER QUINTERO 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	13222-52
Fecha Resolución	29 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	OMAR JAVIER QUINTERO HERNANDEZ
Matrícula No	66175
Dirección para Notificación	CR 12 BIS # 4- 68LOS ANDES

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: CVALENCIAG

Visita No. 6004422

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 23 DE ABRIL DE 2026, el señor(a) OMAR JAVIER QUINTERO HERNANDEZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2026-3, 2026-4, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

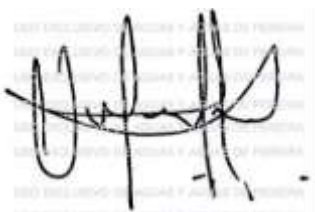
El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 24 DE ABRIL DE 2026, visita que fue atendida por Omar Javier Quintero, y en tal revisión se detectó que el medidor P2015MMRAL135591AA que pertenece al predio con matrícula No 66175, tenía una lectura acumulada de 112 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 2026-3, 2026-4 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 **-36140** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 66175.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
3007	2026-3	414	0	0	-4	-2	-2
1090	2026-4	414	0	4	0	-1515	1515
2501	2026-4	414	0	4	0	11928	-11928
2500	2026-3	414	0	4	0	8813	-8813
2500	2026-4	414	0	4	0	9103	-9103
1095	2026-4	414	0	4	0	-1156	1156
2108	2026-4	414	0	0	0	-2	2
2501	2026-3	414	0	4	0	11553	-11553
1095	2026-3	414	0	4	0	-1119	1119
1090	2026-3	414	0	4	0	-1467	1467

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. 13223-52 de 29 DE ABRIL DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **ROMELIA CASTRILLON 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	13223-52
Fecha Resolución	29 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	ROMELIA CASTRILLON JIMENEZ
Matrícula No	296137
Dirección para Notificación	CL 22 B # 21- 23PROVIDENCIA

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: CVALENCIAG

Visita No. 6005991

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 24 DE ABRIL DE 2026, el señor(a) ROMELIA CASTRILLON JIMENEZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2026-4, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

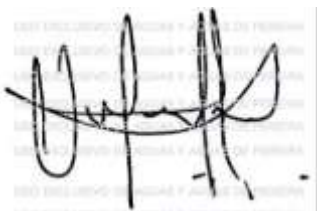
El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 27 DE ABRIL DE 2026, visita que no fue atendida, y en tal revisión se detectó que el medidor H25VA255905 que pertenece al predio con matrícula No 296137, tenía una lectura acumulada de 15 m3, en buen estado 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 2026-4 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 **-47317** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 296137.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2501	2026-4	414	0	9	0	26837	-26837
2500	2026-4	414	0	9	0	20481	-20481
2108	2026-4	414	0	0	0	-1	1

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. 13237-52 de 29 DE ABRIL DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARY LUZ 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	13237-52
Fecha Resolución	29 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARY LUZ MARTINEZ
Matrícula No	19616254
Dirección para Notificación	CL 82 # 36 - 95 TORRE 2 APTO 301CAMPO ALEGRE

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: CVALENCIAG

Visita No. 6008825

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 27 DE ABRIL DE 2026, el señor(a) MARY LUZ MARTINEZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2026-1, 2026-4, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

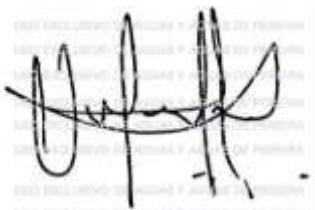
El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 28 DE ABRIL DE 2026, visita que fue atendida por Mary Luz Martinez, y en tal revisión se detectó que el medidor A17FA250761 que pertenece al predio con matricula No 19616254, tenía una lectura acumulada de 868 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 2026-1,2026-4 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 **-134373** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 19616254.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
3010	2026-1	486	0	0	-3	0	-3
2500	2026-1	486	0	14	0	30846	-30846
2501	2026-4	486	0	12	0	35783	-35783
2108	2026-1	486	0	0	0	-5	5
2500	2026-4	486	0	12	0	27309	-27309
2501	2026-1	486	0	14	0	40437	-40437
3010	2026-4	486	0	0	-2	0	-2

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. 13240-52 de 29 DE ABRIL DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **DORA ALBA ALCALDE DE 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	13240-52
Fecha Resolución	29 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	DORA ALBA ALCALDE DE MARIN
Matrícula No	181842
Dirección para Notificación	CR 15 # 19- 51OLAYA HERRERA

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: CVALENCIAG

**RESOLUCIÓN N°. 13240-52.
DEL 29 DE ABRIL DE 2026**

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, al hacer un análisis de nuestro Sistema de Información Comercial se encontró que por Avance tecnológico, el Departamento de medición generó la solicitud **Nro. 5949116**, el día 26 de mayo de 2026, para realizar el proceso del Cambio de Equipo de Medida, en el predio de matrícula **N° 181842**, de lo cual, ante su solicitud de conceder más tiempo para realizar el proceso, se remite petición al Departamento de Medición, quienes informan que: ***Cumpliendo con el debido proceso y los lineamientos de la Empresa , se reiniciara el proceso para el Cambio el Equipo de medida en el predio para el periodo de octubre de 2026, segundo semestre del año en curso, siendo este el plazo máximo permitido para otorgar espera al usuario.***

No obstante, lo anterior, y teniendo en cuenta que el medidor actualmente instalado ha superado su vida útil y ya cuenta con el debido proceso administrativo para su reposición, la Empresa se reserva el derecho de efectuar el cambio del equipo de medida en cualquier momento a través de su personal operativo en terreno, en cumplimiento de sus políticas técnicas y operativas, aun dentro del plazo aquí concedido.

Cabe anotar, que se hace necesario informar que el cambio trae consigo las ventajas que tiene para el usuario la actualización del medidor teniendo en cuenta que la Empresa ha actuado dentro de los lineamientos legales vigentes, en pro del derecho a la correcta medición del consumo del usuario para su posterior facturación, donde se deriva la obligación de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo exija, lo anterior, de acuerdo al **Artículo 9, numeral 9.1** en concordancia con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, que predicen lo siguiente:

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.”

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, de conformidad con los **artículos 135 y 144 de la Ley 142 de 1994**, que predicen lo siguiente:

Ley 142 de 1994:

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

“Artículo 144.- de los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir

que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

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

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

RESUELVE:

PRIMERO: Conforme a lo indicado tanto en la parte considerativa como legal de este escrito, dar por atendida la petición interpuesta por la señora **DORA ALBA ALCALDE DE MARIN.**

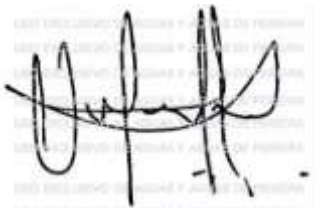
SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión la señora **DORA ALBA ALCALDE DE MARIN**, quien para los efectos podrá ser citado en la siguiente dirección: CR 15 # 19- 51 Barrio OLAYA HERRERA – CENTRO en la ciudad de Pereira.

TERCERO: Contra este acto de respuesta NO procede recurso alguno, por tratarse diferente a los establecidos en el **artículo 154 de la Ley 142 de 1994.**

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 29 DE ABRIL DE 2026

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. 13244-52 de 29 DE ABRIL DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **HERNANDO 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	13244-52
Fecha Resolución	29 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	HERNANDO CASTANO
Matrícula No	487413
Dirección para Notificación	CR 23 # 73- 04CUBA

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: CVALENCIAG

**RESOLUCIÓN N°. 13244-52.
DEL 29 DE ABRIL 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 487413, UBICADO EN LA CR 23 # 73- 04 , 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

El Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Artículos 140, 141 y 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.

En atención a su escrito de Trámite Unilateral **Nro. 13244**, radicado el **día 29 de abril de 2026**, mediante el cual no autoriza el cambio del medidor, al respecto, nos permitimos precisar lo siguiente:

Sea lo primero aclarar que el uso racional del recurso hídrico es una responsabilidad social y legal de todos los ciudadanos y la empresa a través de sus campañas trabaja masivamente en promover estas buenas prácticas; pues 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 los contenidos de los artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, pues la Empresa tiene el **deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos**, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

Mediante solicitud N° **5950889**, del Grupo de Medición, se inicia proceso de la reposición del equipo de medida en el predio de matrícula N° **487413**, el **día 26 de marzo de 2026** por CAMBIO DE TECNOLOGIA por AVANCE TECNOLÓGICO.

Dicha labor se realiza en función 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 o servicios directos. Ahora bien, consultado el Sistema de Información Comercial de la empresa, se observó que respecto el cambio de medidor, obedece a lo dispuesto en los artículos 144,145 y 146 de la Ley 142 de 1994, donde se enuncia que la medición es un derecho y una obligación contractual tanto para el suscriptor como para el prestador del servicio, ya que constituye en un **elemento esencial** para poder determinar el precio del consumo del acueducto y de igual manera el del alcantarillado, que se le habrá de cobrar al usuario del inmueble, lo cual se comunica en el momento en que se realiza la instalación para proceder con el mismo.

De acuerdo con lo anterior, es claro que la matrícula **Nro. 487413**, se encuentra activa, por lo cual, al tener el aparato de medida **Nro. C14LA257209AA**, Marca SSAPEL, instalado en el predio el día 11 de AGOSTO del 2014, situación actual que no garantiza para las partes el

derecho a la Lectura y su correspondiente facturación de conformidad con el **Artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, por lo cual, se hace necesario la reposición del aparato de medida por uno que cuente con la autorización de la Empresa y que esté de acuerdo con sus calidades y requerimientos técnicos actuales, considerando entonces que la Empresa ha actuado dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Del derecho a la correcta medición del consumo del usuario para su posterior facturación, se deriva la obligación de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo exija, lo anterior, de acuerdo al **Artículo 9, numeral 9.1** en concordancia con el **artículo 144 de la Ley 142 de 1994**.

La Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios -SSPD mediante el Concepto SSPD No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 manifestó: **“En caso de cambio de medidor por avance tecnológico, no será necesario verificar si el medidor actualmente instalado funciona correctamente o no, razón por la cual el usuario estará obligado a realizar el cambio, so pena de que la empresa lo realice a su costa”** (el subrayado es nuestro). Que en otras palabras, el cambio de medidor por avance tecnológico no exige que el actual instrumento de medida sea sometido a prueba de laboratorio.

Igualmente, se establece que el RAS 330 en su Artículo 75 exige que el medidor sea mínimo R 100.

Y a esas razones de orden normativo, pueden agregarse otras de tipo científico y empresarial debidamente documentadas como:

- Los medidores clase C que vienen siendo reemplazados se han sometido en muestreo a pruebas de laboratorio, arrojando un promedio +/- 10% significativos de submedición.
- Los medidores que se están instalado hoy en día tienen un mejor comportamiento en las caudales de arranques.
- Se ha probado científicamente que una vez se ha cambiado el medidor, por uno de mejor comportamiento en rangos de caudales bajos, se obtiene una recuperación de 0.5 a 0.7 m³ por usuario, de lo que contara y en relación con el agua no contabilizada, contribuye a disminuir las pérdidas ocultas y el mejoramiento en el relacionamiento con el medio ambiente.
- Aguas y Aguas de Pereira, es una Empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.
- 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.
- La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.
- Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificando dicho cambio en la normatividad colombiana.
- Que el deber y derecho descrito anteriormente con precisión, debe estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

A manera de información, se le comunica al usuario que costo del cambio del medidor lo

asume el, ya sea que lo adquiera de la Empresa o lo consiga de manera particular bajo las condiciones que menciona la Empresa en la carta anexa al final de la resolución tiene las dos opciones, no la Empresa, por lo anteriormente expuesto debe de permitir el cambio del aparato de medida, amparado bajo el, **“Art 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. Sin embargo, en cuanto se refiere al transporte y distribución de gas, los contratos pueden reservar a las empresas, por razones de seguridad comprobables, la calibración y mantenimiento de los medidores”.

Ahora bien, verificado el debido proceso, respecto al cambio de medidor, las cartas de socialización fueron enviadas, cambio que obedece a lo dispuesto en los artículos 144, 145 y 146 de la Ley 142 de 1994, donde se enuncia que la medición es un derecho y una obligación contractual tanto para el suscriptor como para el prestador del servicio, ya que constituye un **elemento esencial** para poder determinar el precio del consumo del acueducto y de igual manera el del alcantarillado, que se le habrá de cobrar al usuario del inmueble, lo cual se comunica en el momento en que se realiza a instalación para proceder con el mismo. Se adjunta carta enviada, así:

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. 487413 ubicado en CR 23 # 73- 04 , 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 29 DE ABRIL DE 2026

Atentamente,

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 23504-52 de 29 DE ABRIL 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	23504-52
Fecha Resolución Recurso	29 DE ABRIL DE 2026
RECLAMO	276933 de 26 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	19617820
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424 CENTRO

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: CVALENCIAG

Resolución No. 23504-52

DE: 29 DE ABRIL DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23504 DE 9 DE ABRIL DE 2026 SOBRE **RECLAMO No. 276933 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 actuando como intermediario del CONJUNTO RESIDENCIAL SAN JOSE DE LAS VILLAS ETAPA V P.H. o mandatario, pero **sin acreditar la respectiva legitimación para radicar reclamación sobre el caso particular por la inconformidad de la medición del consumo en las áreas comunes del suscriptor con matrícula o contrato N° 19617820** No obstante, **sin cumplir estos requisitos** interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 276933-52 de 26 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. 19617820 Ciclo 11, ubicada en la dirección VIA ENTRADA.PUEBLITO.CAFETERO.CONDOMINIO.SAN.JOSE. CONDOMINIO SAN JOSE DE LAS VILLAS V - AREAS COMUNES, Barrio CENTRO en el periodo facturado 2026-2.

Que el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, por escrito presentado el día **09 DE ABRIL DE 2026** manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión la cual se declaró no procedente en todas las pretensiones, y radicó escrito 10826MAC1660R, solicitando revocar la decisión y acceder a cada una de las pretensiones, y considerando que se configuró SAP, porque no se le accede a reconocer su reclamación, la cual pretende asuntos que no se ajustan a la normatividad vigente, aunque se le adjuntó la revisión técnica donde se ratifica que no es posible técnicamente conceder lo que solicita para el CONJUNTO RESIDENCIAL SANJOSE DE LAS VILLAS ETAPA V P.H.

PETICIÓN

Por lo expuesto, solicito muy respetuosamente REVOCAR la resolución recurrida y acceder totalmente a lo reclamado; o en su defecto, RESOLVER DE FONDO EL PROBLEMA PLANTEADO.

Lo anterior sin perjuicio de RECONOCER LOS EFECTOS DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO configurado por respuesta evasiva e indebida notificación.

Este Departamento, al respecto se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

*La solicitud reiterativa del señor Antonio José López, mediante oficio **RADICADO Nro. 05226MAC1660P**, recibida en la Empresa el día 9 de Marzo 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 CONDOMINIO SAN JOSE DE LAS VILLAS V con el totalizador, y **no le da tratamiento como uno de control**, razón por la cual insiste en la reclamación y sin los soportes requeridos 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 periodo de Febrero de 2026, e igual forma, para poder presentar oficios a nombre de CONDOMINIO SAN JOSE DE LAS VILLAS V - AREAS COMUNES.*

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.265019-52 del 22 de Julio de 2024
- Resolución No.22204-52 del 26 de Septiembre de 2024.

*A la fecha ha presentado ambas 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 CONDOMINIO SAN JOSE DE LAS VILLAS V, 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 periodo de **FEBRERO DE 2026**, buscando que los funcionarios de la Empresa, incurran en **FRAUDE PROCESAL**. por sus mal intencionadas y reiteradas reclamaciones con los mismos argumentos.*

En referencia a su escrito con radicado Nro.05226MAC1660P, que de forma REITERATIVA solicita:

05226MAC1660P
09-03-2026

Señores:

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA ESP
E. S. D.

**RECLAMO DE MICROMEDICIÓN
COBRO NO AUTORIZADO**

**CONDOMINIO SAN JOSE DE LAS VILLAS ETAPA 5 - PROPIEDAD HORIZONTAL
MATRÍCULA No. 19617820**

ANTECEDENTE.

Por mandato del suscriptor y/o usuario debidamente acreditado (autorización y certificado de representante legal que se encuentran en la Empresa), he solicitado la instalación de micromedición en las áreas comunes de esta copropiedad con fundamento en los artículos 146 de la Ley 142 de 1994 y 2.3.1.3.2.3.13 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015. Y he señalado que la facturación de los servicios de acueducto/alcantarillado por CÁLCULO DEL CONSUMO (restando del registro del medidor macro la suma de consumos facturados a los bienes privados), por tanto sin medición, no cumple la debida justificación o presupuesto legal establecido legalmente en esta segunda norma, que es el estudio técnico demostrativo de la imposibilidad técnica de instalar la micromedición en dichas zonas elaborado por la Empresa, como lo indica la SSPD.

En efecto, en el concepto SSPD 813 de 2017, que compila los conceptos SSPD 117 y 767 de 2016, el ente de vigilancia y control en seña que "(...), de no ser posible la micro medición, la empresa deberá probar tal imposibilidad, por lo que la sola afirmación de no ser posible la micro medición sin un estudio técnico que la pruebe carece de valor frente al régimen de los servicios públicos domiciliarios. Valga la pena anotar que se presenta imposibilidad técnica cuando existen limitaciones físicas o económicas reales que hagan demasiado costosa la instalación de la micro medición, y decimos reales porque las mismas deben ser susceptibles de poder ser probadas, so pena de que se vulnera el derecho de los usuarios a la medición, y se impongan las sanciones que correspondan a dicho acto por parte de esta Superintendencia.

(...).

"De la negativa injustificada del prestador se derivan dos escenarios puntuales para que el usuario acceda a la protección de sus derechos: (...), (ii) Acudir en reclamación de cada factura del servicio, (...)"

"El principio de medición individual es de la mayor importancia en materia de servicios públicos domiciliarios, razón por la cual, si un usuario está en disposición de asumir los costos que impiden de entrada su aplicación, el prestador estará en el deber de micro medir, previo acuerdo con el usuario en cuanto a la forma de asumir el respectivo costo" (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).

Pero considero que es importante que la Empresa resuelva de fondo el problema y por esto presento esta petición con un nuevo planteamiento o aspecto que no ha sido analizado.

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.

*Para iniciar, se informa que el señor Antonio José es reiterativo, y actúa como mandatario de CONDOMINIO SAN JOSE DE LAS VILLAS V - AREAS COMUNES, , sin adjuntar el respectivo documento para actuar como mandatario, 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, 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. 276933**, para el predio o **matrícula No.19617820**.*

*En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula No. 19617820 de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matrícula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del **CONDOMINIO SAN JOSE DE LAS VILLAS V**, el cual cuenta con **61 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, 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 22204 del 26 Septiembre del 2024.

Este CONDOMINIO SAN JOSE DE LAS VILLAS V, hace parte de los clientes del sistema general o totalizador 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.

La medición del consumo de estos grupos se hace utilizando un medidor en la acometida de entrada, el cual registra el consumo total del grupo y actualmente al interior del edificio, todas las unidades independientes tienen su medidor individual para registrar el consumo de cada uno.

En resumen, un cliente Multiusuarios o del sistema general o totalizador, comparten 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 consumo se debe facturar teniendo en cuenta el principio general que orienta la relación entre La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y sus clientes ya sean independientes o Multiusuarios es el de **“La facturación es igual al consumo”** o sea que la suma de los consumos facturados a un grupo de multiusuarios debe ser igual a la cantidad de agua suministrada al grupo a través de la acometida de entrada.

La medición del consumo de estos grupos se hace utilizando un medidor en la acometida de entrada, el cual registra el consumo total de las matrículas hijas y de las áreas comunes que existen al interior del conjunto, todas las unidades independientes, **cuentan con su medidor individual** para registrar el consumo de cada uno, luego del total registrado por el Macromedidor se resta el consumo de las cuentas hijas (matrículas de cada local/apartamento), la diferencia entre ambas (MAMA E HIJA) da como resultado el consumo de las áreas comunes, lo cual es denominado como el sistema descontar y repartir, las áreas comunes las integran las redes hidráulicas que recorren cada piso, antes del medidor de cada apartamento, los tanques de reserva, las pocetas, los baños de la portería, salón social y de la oficina de administración cuando se tienen.

Por otro lado, es de aclarar que CONDOMINIO SAN JOSE DE LAS VILLAS V se construyó bajo la **ley 142 de 1994** y sus decretos reglamentarios tales como 202 de 2000 y 229 de 2002, los cuales regulan la forma de la medición de éste tipo de Sistema Totalizador, incluida la CRA 151 de 2001, la Empresa mediante el Contrato de Condiciones Uniformes (Resolución 182 de 2004), adoptó el sistema de facturación general o totalizador, **donde cabe de manera plena EL PREDIO RECLAMANTE**, siendo necesario resaltar que la vinculación al servicio que presta la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por parte de la P.H. se realiza mediante un contrato de adhesión.

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 CONDOMINIO SAN JOSE DE LAS VILLAS V, 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, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE MARZO DE 2026 en la que participó el señor Johany toro como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° Q23CE000099 el cual registra una lectura acumulada de 38339 m3. **Estando en el CONDOMINIO SAN JOSE DE LAS VILLAS V - y se encuentra el Macromedidor ubicado dentro del conjunto en la parte alta aun lado de la casa 27 y se observa registrar, se revisa las instalaciones como el baño, lavamanos y cocineta de portería ,el salón social con sus baños, lavamanos y una llave terminal, y el shut de basuras donde no se detectan fugas. Asi mismo se revisan los medidores hijas del conjunto con consumo bajo y se detecta lo siguiente: De la matrícula 19625079 de la casa 60 el medidor esta frenado, de la matrícula 19625069 de la casa 50 el medidor H25VA868089 con lectura 14 esta recién cambiado, del resto de medidores en el momento de visita no se visualizan anomalías.**

En cuanto a la solicitud de no cobro del Totalizador, es importante indicarle al Señor Antonio José López que el predio con matrícula **No. 19617820** hace parte del SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR, y es responsabilidad del usuario cubrir los costos del cambio del mismo, de igual manera el predio cuenta con imposibilidad técnica. 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.

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.

Se adjunta la revisión técnica realizada por el Departamento de Control de Perdidas no Técnicas, donde se inspeccionó el **CONDOMINIO SAN JOSE DE LAS VILLAS V.** y se ratifica que existe imposibilidad técnica para la medición individual de las instalaciones hidráulicas del área común.

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.(DETAJADO)	
Solicitud	matrícula <u>19617820</u>
Hora de iniciación de visita	
Dirección del inmueble aic uso	<u>Sector Avellaneda catelcoo. San José de las uñas 5 Residencial.</u>
Nombre de quien atiende la visita	<u>Sandía Ximena Muñoz</u>
Calidad del que atiende:	<u>Auxiliar de Almacen</u>
Nombre del administrador	<u>Daniela Roblan Restrepo</u>
Correo electrónico	
Teléfono	<u>310 3724949</u>
Dirha catastral	
Número de empleados de las áreas comunes	<u>7</u>
DATOS DEL MACROMEDIDOR	
Tiene sistema totalizador	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
No Macromedidor	<u>1811466</u> Marca <u>Elster</u> Lectura _____
Clase	B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> R160 <input type="checkbox"/> Otro <u>R315</u>
Diámetro	1/2" <input type="checkbox"/> 3/4" <input type="checkbox"/> 1" <input type="checkbox"/> 1 1/2" <input checked="" type="checkbox"/> 2" <input type="checkbox"/> 3" <input type="checkbox"/> 4" <input type="checkbox"/> 6" <input type="checkbox"/>
Estado	Buen estado <input checked="" type="checkbox"/> Dañado <input type="checkbox"/> Tapado <input type="checkbox"/> Directo <input type="checkbox"/> Invertido <input type="checkbox"/> Medio lado <input type="checkbox"/> Inundado <input type="checkbox"/> No tiene <input type="checkbox"/> Con fuga <input type="checkbox"/> Frenado <input type="checkbox"/> Otro _____
Ubicación	Caja <input checked="" type="checkbox"/> Carcamo <input type="checkbox"/> Rejilla <input type="checkbox"/> Gabinete <input type="checkbox"/> Enterrado en tierra <input type="checkbox"/> otro _____
DATOS DE INSTALACIÓN DEL ACUEDUCTO	
Fuente de abastecimiento	Red local o distribución <input checked="" type="checkbox"/> Fuente Alterna <input type="checkbox"/>
Fuente Alterna de abastecimiento	
Agua lluvia	<input type="checkbox"/> Capacidad del Tanque _____
Pozo o Aljibe	<input type="checkbox"/> Resolución corporación autónoma _____ Año _____
Rehuso del agua	<input type="checkbox"/> Lo surte otro acueducto <input type="checkbox"/> Nombre _____
Diámetro de la acometida	1/2" <input type="checkbox"/> 3/4" <input type="checkbox"/> 1" <input type="checkbox"/> 1 1/2" <input type="checkbox"/> 2" <input type="checkbox"/> 3" <input checked="" type="checkbox"/> 4" <input type="checkbox"/> 6" <input type="checkbox"/>



Sede Administrativa
PBX: 606 315 13 00
Edificio Torre Centro
Carrera 10 N° 77-55 piso 1
Centro de Servicios
Veranilla Única
Pereira, Colombia
www.aguasyaguas.com.co

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



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



Estado de la acometida	Buena	<input checked="" type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>	Suspendida	<input type="checkbox"/>			
	No visible	<input type="checkbox"/>	Valvula de cheque	<input type="checkbox"/>							
Ubicación	Carcamo	<input type="checkbox"/>	Rejilla	<input type="checkbox"/>	Tierra	<input type="checkbox"/>	Pared	<input type="checkbox"/>			
	Gabinete	<input type="checkbox"/>	Pavimento anden	<input type="checkbox"/>	Pavimento via	<input type="checkbox"/>					
	Antejardín	<input type="checkbox"/>									
Material	Galvanizada	<input type="checkbox"/>	Pealp	<input type="checkbox"/>	Polielileno	<input type="checkbox"/>	PF	<input type="checkbox"/>			
Caja	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Tapa	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>		
La tapas de los macromedidores tiene cajilla de visualización para el conjunto								Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
Llave de paso	Normal	<input checked="" type="checkbox"/>	Antifraude	<input type="checkbox"/>	Mal estado	<input type="checkbox"/>					
Fugas imperceptible	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	ubicación	_____					
Fugas perceptible	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>	ubicación	_____					
CONFORMACIÓN HIDRAULICA DEL AREA COMÚN											
Tanques de almacenamiento	Subteraneo	<input type="checkbox"/>	Cantidad	<input type="checkbox"/>	Capacidad	_____					
	Elevado	<input type="checkbox"/>	Cantidad	<input type="checkbox"/>	Capacidad	_____					
Periodicidad de lavado _____											
Cantidad de lavamanos	<input type="checkbox"/>	Sistema Ahorrador	<input type="checkbox"/>	Sistema tradicional	<input checked="" type="checkbox"/>						
Llave de shuts	Cantidad	<input type="checkbox"/>	Cantidad	<input type="checkbox"/>	Sauna	<input type="checkbox"/>	Jacuzi	<input type="checkbox"/>			
Basuras	<input type="checkbox"/>	Regaderas	<input type="checkbox"/>	Duchas	<input type="checkbox"/>						
Turco	<input type="checkbox"/>	Piscina	<input type="checkbox"/>	Poceta	<input type="checkbox"/>	Cantidad de llaves alternas	<input type="checkbox"/>				
Unidad sanitaria	<input type="checkbox"/>	Salon social	<input type="checkbox"/>	Cocineta	<input type="checkbox"/>	Gimnasio	<input type="checkbox"/>				
Cantidad de predios que se abastecen del area común: <u>61</u>											
Otro _____											
Observaciones: <u>No hay tanque de reserva para el conjunto cada unidad tiene el propio.</u>											
ANOMALIAS											
Sello de seguridad manipulado	<input type="checkbox"/>	Brazalete manipulado	<input type="checkbox"/>								
Tapa soldada	<input type="checkbox"/>	Medidor manipulado	<input type="checkbox"/>	Se abastece del vecino	<input type="checkbox"/>						

Sede Administrativa
 Calle 56 315 13 00
 Edificio Torre Central
 Carrera 10 N° 17 -55 piso 1
 Centro de Servicios
 Ventanilla Única
 Pereira, Colombia
 www.aguasypereira.com.co
 NIT 816.002.020-7

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P	
	REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H.(DETALLADO)
Llaves por fuera de la medición <input type="checkbox"/>	Conexión fuera de la medición <input type="checkbox"/> Foto <input type="checkbox"/>
Tanques por fuera de la Medición: <input type="checkbox"/>	
Observaciones: _____	
SISTEMAS ESPECIALES (REO CONTRA INCENDIO Y OTROS)	
Seameras SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	Hidrantes SI <input checked="" type="checkbox"/> 3 NO <input type="checkbox"/>
Medidos SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	Medidos SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
Aire acondicionado SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
<u>Sandra Ximena Muñoz</u> Nombre de quien atiende la visita	<u>Taniel Gonzales.</u> Nombre del funcionario que hace la visita
<u>Auxilio Administración</u> Cargo de quien atiende la visita	<u>obrero.</u> Cargo
_____	_____

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P	
REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H.	
Distancia aproximada de tubería: 1,5 km red. + 610 m. (110 medidas) = 2,1 Km	
Observaciones:	
1. Existen planos hidráulicos de la P.H.	Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
2. Los planos hidráulicos concuerdan con los elaborados a mano alzada.	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
PLANO A MANO ALZADA DE APROXIMACIÓN DE LA COMPOSICIÓN DEL SISTEMA HIDRÁULICO DE LA P.H.	



● - hidrante
● - Manómetro
— Red interna 9"

rativa
 13 00
 entral
 piso 1
 ricio
 Única
 mbia
 m.co
 320-7

Sede Administrativa
 PIZ: 606 315 13 00
 Edificio Torre Central
 Carrera 10 N° 17-55 piso 1
 Centro de Servicios
 Ventanilla Única
 Pereira, Colombia

CONCLUSIÓN TÉCNICA DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE PROPIEDADES HORIZONTALES	
M No.	
1.	Número de entradas del servicio de acueducto: Matrícula de áreas comunes 19617820
2.	Puntos de circulación y suministro visibles para las áreas comunes de la P.H.
3.	Descripción: Red interna, diámetro, longitud, material, vida útil de la Red. Puntos de circulación no visibles hidráulicos para áreas comunes de la P.H. <i>red de 3", 1,5Km aprox; PVC.</i>
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. <i>Aproximadamente 10 m</i>
	Cantidad total aproximada de longitud de redes de acometida de UP antes de medidores individuales. <i>10 m x 61 unidades = 610 m</i>
	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).
5.	Circulación de red contra incendios de la P.H. Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Descripción Número de Hidrantes, Diámetro de la red, Mantenimiento, evidencias, material fotográfico. <i>3", 3 hidrantes</i> Red de agua cruda: pruebas de cloro en sitio- suministro con agua de pozo- pruebas de laboratorio Resultado: Sede Administrativa PBX: 606 318 13 00 Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 -53 piso 1 Centro de Servicios Ventanilla Única Barrera, Colombia <i>La red contra incendios se encuentra conectada a la red interna de la P.H.</i> <i>Si</i>



014/S733

0014/S734

www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7



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

Resultado:

N.A.

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

10.	Conclusiones generales	POSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL O NO DE ÁREAS COMUNES Respuesta: No es viable.
		Observaciones adicionales: La extensión del área común es muy amplia y no es posible realizar la medición individual del área común ya que se tendría que trasladar los 61 medidores de las casas y sus acometidas a la parte exterior del conjunto, para evitar la macro medición.

Nombre de quien elaboró la tabla: Sandra Jimena Muñoz c.c. 92892617 Entidad: SAN JUAN DE LOS RIOS
 Nombre del Supervisor: VIRIS Servicios Ventanilla Única Pereira, Colombia
 Sede Administrativa PBX: 606 315 13 00
 www.aguassanjuan.com.co
 NIT 816.002.020-7







La Empresa, realizó inspección técnica al CONDOMINIO SAN JOSE DE LAS VILLAS V, y comprueba y determina que las condiciones técnicas de las redes hidráulicas del CONJUNTO no permiten medición individual de las redes de las áreas comunes, como son las redes locales, es decir existe imposibilidad técnica para medición individual del área común.

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. 19617820**, 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 1.500 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, 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 **19617820** 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:*

Período 2026	Consumo mamá	Consumo Hija	Diferencia	Consumo Facturado al área común	Observación
FEB	1542 m ³	1449 m ³	93 m ³	93 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 **1542 m³** menos el consumo facturado a las hijas **1449 m³**, arrojando una diferencia de **93 m³**, facturando un total de **93 m³** al área común, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

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 **CONDominio SAN JOSE DE LAS VILLAS V.** está debidamente registrada en el totalizador.

Por lo expuesto, este Departamento, **NO ACCEDE a las pretensiones del escrito 05226MAC1660P**, 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 dos decisiones administrativas.

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:

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. 19617820** respecto al periodo de **FEBRERO DE 2026**, es **CORRECTO**, ya que la empresa facturó el excedente que resulta entre el consumo del totalizador menos el consumo de las cuentas hijas, es decir, la Empresa ha aplicado el sistema de descontar y repartir, y teniendo en cuenta que el consumo de la propiedad horizontal, está debidamente registrada en el macromdedidor, el cual cumple función de totalizador, y no es de control, como afirma el señor Antonio José, porque las áreas comunes son extensas y tiene puntos hidráulicos sin medición y su uso se garantiza con el registro del totalizador, pero el reclamante, de manera mal intencionada, afirma que se liquida un consumo sin medición y sin darle la razón de cobrarlo con un micromedidor, el cual se convierte en una persona que presenta escritos irrespetuosos, al ser la décima vez, de pedir lo mismo, aunque el prestador le haya demostrado que el método de facturación aplicado al suscriptor de la matrícula 19617820 **CONJUNTO RESIDENCIAL SAN JOSE DE LAS VILLAS ETAPA V P.H.** es legal y correcto, al existir imposibilidad técnica de determinar el consumo de una red local de más de 1500 mts lineales y puntos hidráulicos, ratificada con inspecciones técnicas y revisiones realizadas, de manera reiterada, sin embargo, nuevamente radica escritos afirmando los mismos argumentos, ya ampliamente analizados por este Departamento, **salvo el análisis del consumo respectivo.**

Sobre los temas que son objeto de la presente reclamación como es el sistema general o totalizador, que hace parte de las áreas comunes, le informamos que la Empresa ya se pronunció en los siguientes actos administrativos, los cuales fueron debidamente citados y

notificados en los términos de los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, otorgándole los recursos de que trata el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 según el caso y garantizando el derecho Constitucional al debido proceso y el derecho de defensa y contradicción:

- Resolución No.265019-52 del 22 de Julio de 2024
- Resolución No.22204-52 del 26 de Septiembre de 2024.
- Reclamo No. 276933-52 del 26 de Marzo de 2026.

De manera reiterativa, presenta escrito con la reclamación 276933 y posteriormente el escrito del recurso de reposición 23504, 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 276933, por medio de la Resolución 276933-52 fue evasiva, porque no se le accedió a sus pretensiones, aunque se le ha demostrado con el informe técnico que el CONJUNTO RESIDENCIAL SANJOSE DE LAS VILLAS ETAPA V P.H. posee una sola acometida de acueducto para abastecer el inmueble, y en el interior cuenta con 61 unidades independientes, cada uno con medidor individual, más la red local que recorre el conjunto residencial extensión superior a 1500 mt lineales, y distribuye el agua potable para las 61 casas y las redes del A.C.

En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula **No. 19617820** de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matrícula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del CONJUNTO RESIDENCIAL SANJOSE DE LAS VILLAS ETAPA V P.H. el cual cuenta con 61 matrículas hijas, es decir, presenta una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; de este modo la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P, **no entrega** el servicio de acueducto por medio de una acometida individual a cada uno de los predios sino que los inmuebles están organizados internamente mediante el uso de una red propia de acueducto (interna), de la cual se sirven en común y proindiviso para el suministro en cada una de las unidades privadas, es decir tales redes no son de una persona diferente de la que trata la Ley 675 de 2001, es decir de la P.H.

Se ratifica la imposibilidad técnica, sin embargo el señor Antonio José, en su asesoría jurídica y técnica que brinda a este suscriptor, sin ser abogado ni haber demostrado ser ingeniero, de manera mal intencionada, presenta escritos reiterativos, buscando que un error u omisión de los funcionarios de la Empresa o de la SSPD, lo cual daría lugar al FRAUDE PROCESAL, y aunque este Departamento, ya lo ha advertido, el señor López Patiño, continua presentado escritos reiterativos, de los mandantes que han depositado su confianza legítima en él, desconociendo que sus pretensiones son presuntamente ilícitas, y faltas de fundamentos legales, porque ya la Empresa le ha demostrado que el **SISTEMA DE FACTURACIÓN APLICADO A LOS CLIENTES DEL SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR, ES LEGAL, a los cuales se les aplica la Ley vigente y el Contrato de Condiciones Uniformes**, y al suscriptor de la matrícula **19617820**, ya se le analizó y se le informó que existe imposibilidad técnica para medición individual de las redes de las zonas o áreas comunes con un micromedidor, por lo cual, no se accede a las reclamaciones donde lo requiere (N° reclamo 276933), por lo cual, no da lugar a devolución de dineros, ni suspensión de la facturación, porque está debidamente medido el consumo entregado al suscriptor, por medio del totalizador N° Q23CE000099, instalado el 05/02/2021.

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

Se reiterara la información brindada en el reclamo 276933 en relación con los puntos

reiterativos, (1 y 2)

El señor López, es conocedor de la imposibilidad técnica de las propiedades horizontales y que las matrículas de las áreas comunes son solicitadas por el constructor y la Empresa las crea o activa para poder garantizar la medición de toda la P.H. y así determinar el precio de consumo de las áreas comunes de un edificio, centro comercial, conjunto residencial, o mall de comidas, pero insiste en conseguir clientes y brindar la asesoría jurídica, ofreciendo la idea de que el totalizador puede ser considerado de control y así no pagar el excedente que mensualmente puede resultar de la resta del consumo de las cuentas hijas y el registro del totalizador; e insiste en presentar oficios con pretensiones que la SSPD, no le ha reconocido, porque no se ajustan a Derecho, pretender que le midan las áreas comunes con un micromedidor en esta y otras propiedades horizontales, cuando sabe que tienen zonas donde no es posible medir con un micromedidor, es decir, tanques de reserva, redes locales, baños, cocinetas, shut de basuras y en muchos casos, zonas húmedas o llaves terminales para el aseo de la zona común.

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

Se le ratifica igualmente, que NO se accede a la solicitud de suspender la facturación del consumo generada al área común, por el registro del totalizador número Q23CE000099, 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 1500 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 19617820 y que se le suspenda el cobro del consumo, estando debidamente probada la forma de la distribución de las redes hidráulicas del inmueble, desde la edificación, con su proceder el señor Antonio López, puede incurrir en FRAUDE PROCESAL, delito consagrado en el Código Penal Colombiano.

Cabe anotar que, cuando un suscriptor solicita medición individual o independización del servicio

de acueducto para un inmueble, se le debe hacer la conexión desde la red local del sector, la cual administra la Empresa y está ubicada en la vía pública, donde se encuentra conectada la acometida del **CONJUNTO RESIDENCIAL SAN JOSE DE LAS VILLAS ETAPA V P.H.**, la cual tiene un diámetro de 1 1/2", y las 61 matrículas grabadas como cuentas hijas, no están registrando la totalidad del consumo del área común, y para dejarlas de tratar como hijas, deberían hacer las adecuaciones y traer las 61 acometidas hasta la red local de la Empresa y así tener acometidas independiente y no es una idea traída de los cabellos, es la forma que técnicamente se podría hacer para que estas no se abastezcan de la red local de la P.H. sino independientes y dejen de ser hijas de la cuenta mamá (área común), información técnica que usted debería brindar a sus clientes, en la asesoría que les brinda tanto técnica como jurídica), y no crear falsas expectativas, al administrador del CONJUNTO RESIDENCIAL SAN JOSE DE LAS VILLAS V P.H. y otras propiedades horizontales, donde pretende que se elimine la facturación que se realiza correctamente de los clientes del sistema general o totalizador, y somos una Empresa, que actúa de manera correcta y legal, y **por lo tanto, RATIFICAMOS que el suscriptor de la matrícula 19617820, es un cliente del sistema general o totalizador, y el equipo de medida Q23CE000099, cumple función de totalizador.**

Este Departamento, **RATIFICA** que el servicio prestado es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR donde la matrícula **19617820**, no es posible la medición individual porque no hay garantía de la medición integral de las áreas comunes, no es posible la medición individual por que el diseño hidráulico que actualmente tiene la P.H. no lo permite, la medición de las áreas comunes no se basa única y exclusivamente en lo que tiene que ver con los puntos donde se puede hacer una obtención del agua sino que todo el sistema que esta después del macromedidor hace parte del sistema de la red hidráulica interna de la propiedad horizontal, hace parte de los bienes considerados bienes comunes esenciales de conformidad con el artículo 3 de la Ley 675 y que de conformidad con el Decreto 1077 de 2015 Parte 3 Numeral 27 la responsabilidad respecto a las redes internas son responsabilidad del suscriptor y/o usuario y no de la Empresa.

Por lo expuesto, este Departamento **CONFIRMA la decisión administrativa N° 276933-52, y NO ACCEDE a las pretensiones del escrito de recursos**, es decir, no revoca la decisión, porque se atendió de manera clara concisa, congruente y de fondo, lo cual no fue del agrado del señor Antonio José López, porque él, desestima el informe o la inspección técnica que realiza el personal de la Empresa, en cual se ratifica o confirma la imposibilidad técnica de determinar el consumo del área común de la propiedad horizontal con un medidor de 1 1/2" porque técnicamente no es posible, pero vende su oferta comercial o asesoría jurídica a los administradores de las propiedades horizontales como algo legal y viable, y hasta la fecha no le ha prosperado ninguna solicitud al respecto, porque la SSPD, ha validado y verificado que el proceder de la Empresa respecto a los clientes del sistema general o totalizador es correcto, salvo inconsistencias en el cobro del consumo o desviaciones significativas. Quedando así resuelto el recurso de reposición y concediendo subsidiariamente el de apelación.

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

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 276933-52 de 26 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 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 29 DE ABRIL 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. 23506-52 de 29 DE ABRIL 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	23506-52
Fecha Resolución Recurso	29 DE ABRIL DE 2026
RECLAMO	276920 de 26 DE MARZO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	1825561
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424 CENTRO

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: CVALENCIAG

Resolución No. 23506-52

DE: 29 DE ABRIL DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23506 DE 10 DE ABRIL DE 2026 SOBRE **RECLAMO No. 276920 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 actuando como intermediario del CENTRO EMPRESARIAL Y COMERCIAL LA VILLA P.H. o mandatario, pero **sin acreditar la respectiva legitimación para radicar reclamación sobre el caso particular por la inconformidad de la medición del consumo en las áreas comunes del suscriptor con matrícula o contrato N° 1825561** No obstante, **sin cumplir estos requisitos** interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 276920-52 de 26 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. 1825561 Ciclo 13, ubicada en la dirección CL 94 # 14- 73 A.COMUN MULTICENTRO COMERCIAL LAS VILLAS, Barrio CENTRO en el periodo facturado 2026-2.

Que el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, por escrito presentado el día **10 DE ABRIL DE 2026** manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión la cual se declaró no procedente en todas las pretensiones, y radicó escrito 11926MAC1696R, solicitando revocar la decisión y acceder a cada una de las pretensiones, y considerando que se configuró SAP, porque no se le accede a reconocer su reclamación, la cual pretende asuntos que no se ajustan a la normatividad vigente, aunque se le adjuntó la revisión técnica donde se ratifica que no es posible técnicamente conceder lo que solicita para el CENTRO EMPRESARIAL Y COMERCIAL LA VILLA P.H.

PETICIÓN

Por lo expuesto, solicito muy respetuosamente REVOCAR la resolución recurrida y acceder totalmente a lo reclamado; o en su defecto, RESOLVER DE FONDO EL PROBLEMA PLANTEADO.

Lo anterior sin perjuicio de RECONOCER LOS EFECTOS DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO configurado por respuesta evasiva e indebida notificación.

Este Departamento, al respecto se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de dar una respuesta a las pretensiones planteadas por el señor Antonio José y en

aras de dar cumplimiento a los principios de legalidad y debido proceso, establecidos en los artículos 6° y 29° de la Constitución Política de Colombia, se analizó el caso bajo examen encontrando lo siguiente:

*Ante la comunicación del señor **ANTONIO JOSÉ LÓPEZ** en la cual se reitera la inconformidad con el tratamiento del totalizador en el **CENTRO EMPRESARIAL Y COMERCIAL LA VILLA**. El usuario sostiene, de manera infundada, que dicho medidor es de control y solicita la exoneración de consumos en áreas comunes sin adjuntar evidencia técnica que lo respalde. Adicionalmente, se observa una falta de acreditación de la personería jurídica o legitimación necesaria para interponer reclamaciones a nombre de la copropiedad y sobre el periodo específico de **febrero de 2026**.*

*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.272736-52 del 19 de agosto de 2025
- Resolución No.22687-52 del 7 de mayo de 2025
- Resolución No.270230-52 del 09 de abril de 2025.

*A la fecha ha presentado ambas 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 **CENTRO EMPRESARIAL Y COMERCIAL LA VILLA** 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, incurran en **FRAUDE PROCESAL**. por sus mal intencionadas y reiteradas reclamaciones con los mismos argumentos.*

En referencia a su escrito con radicado No.04126DEV1696P, que de forma REITERATIVA solicita:

"De la negativa injustificada del prestador se derivan dos escenarios puntuales para que el usuario acceda a la protección de sus derechos: (...), (ii) Acudir en reclamación de cada factura del servicio, (...)"

"El principio de medición individual es de la mayor importancia en materia de servicios públicos domiciliarios, razón por la cual, si un usuario está en disposición de asumir los costos que impiden de entrada su aplicación, el prestador estará en el deber de micro medir, previo acuerdo con el usuario en cuanto a la forma de asumir el respectivo costo" (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).

Pero considero que es importante que la Empresa resuelva de fondo el problema y por esto presento esta petición con un nuevo planteamiento o aspecto que no ha sido analizado.

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.

*Para iniciar, se informa que el señor **ANTONIO JOSÉ** es reiterativo, y actúa como mandatario de la representante legal de **CENTRO EMPRESARIAL Y COMERCIAL LA VILLA**, la señora **MARIA TERESA VALLEJO RODRIGUEZ**, sin adjuntar el respectivo certificado para ejercer como mandatario, 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, 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 No.276920**, para el predio o **matrícula No. 1825531**.*

*En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula **No.1825531** de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matrícula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del **CENTRO EMPRESARIAL Y COMERCIAL LA VILLA**, el cual cuenta con **30 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, 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 Resolución No.272736-52 del 19 de agosto de 2025.

Este **CENTRO EMPRESARIAL Y COMERCIAL LA VILLA** hace parte de los clientes del sistema general o totalizador 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.

La medición del consumo de estos grupos se hace utilizando un medidor en la acometida de entrada, el cual registra el consumo total del grupo y actualmente al interior del edificio, todas las unidades independientes tienen su medidor individual para registrar el consumo de cada uno.

En resumen, un cliente Multiusuarios o del sistema general o totalizador, comparten 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 consumo se debe facturar teniendo en cuenta el principio general que orienta la relación entre La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y sus clientes ya sean independientes o Multiusuarios es el de **“La facturación es igual al consumo”** o sea que la suma de los consumos facturados a un grupo de multiusuarios debe ser igual a la cantidad de agua suministrada al grupo a través de la acometida de entrada.

La medición del consumo de estos grupos se hace utilizando un medidor en la acometida de entrada, el cual registra el consumo total de las matrículas hijas y de las áreas comunes que existen al interior del conjunto, todas las unidades independientes, **cuentan con su medidor individual** para registrar el consumo de cada uno, luego del total registrado por el Macromedidor se resta el consumo de las cuentas hijas (matrículas de cada local/apartamento), la diferencia entre ambas (MAMA E HIJA) da como resultado el consumo de las áreas comunes, lo cual es denominado como el sistema descontar y repartir, las áreas comunes las integran las redes hidráulicas que recorren cada piso, antes del medidor de cada apartamento, los tanques de reserva, las pocetas, los baños de la portería, salón social y de la oficina de administración cuando se tienen.

Por otro lado, es de aclarar que **CENTRO EMPRESARIAL Y COMERCIAL LA VILLA** se construyó bajo la **ley 142 de 1994** y sus decretos reglamentarios tales como 202 de 2000 y 229 de 2002, los cuales regulan la forma de la medición de éste tipo de Sistema Totalizador, incluida la CRA 151 de 2001, la Empresa mediante el Contrato de Condiciones Uniformes (Resolución 182 de 2004), adoptó el sistema de facturación general o totalizador, **donde cabe de manera plena EL PREDIO RECLAMANTE**, siendo necesario resaltar que la vinculación al servicio que presta la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por parte de la P.H. se realiza mediante un contrato de adhesión.

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 el CENTRO EMPRESARIAL Y COMERCIAL LA VILLA, 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.

En este sentido, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 18 DE MARZO DE 2026 en la que participó el Señor **JULIAN DAVID LARGO** 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°H21LF000231** el cual registra una lectura acumulada de **34406 m³**. Durante la visita técnica se dejó la siguiente observación: **"Instalaciones en buen estado de las áreas comunes, Totalizador mide para 30 bodegas cada una con su medidor de media pulgada, Igualmente para áreas comunes que se conforman de un baño, una llave terminal y 6 hidrantes"**.

En cuanto a la solicitud de no cobro del Totalizador, es importante indicarle al Señor **ANTONIO JOSE LOPEZ** que el predio con matrícula **No.1825531** hace parte del SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR, y es responsabilidad del usuario cubrir los costos del cambio del mismo, de igual manera el predio cuenta con imposibilidad técnica. 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.

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.

Se adjunta la revisión técnica realizada por el Departamento de Control de Perdidas no Técnicas, donde se inspeccionó el **CENTRO EMPRESARIAL Y COMERCIAL LA VILLA** y se ratifica que existe imposibilidad técnica para la medición individual de las instalaciones hidráulicas del área común.

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)

Solución _____ matrícula 1825561
 Hora de iniciación de visita _____
 Dirección del inmueble sic uso C/ 94 # 10-73
 Nombre de quien atiende la visita Centro Empresarial y Comercial la villa
 Calidad del que atiende: Julian David Largo
 Nombre del administrador Efraim Viquez
 Correo electrónico _____
 Teléfono 3155855660
 Ficha catastral _____
 Número de empleados de las áreas comunes 3

DATOS DEL MACROMEDIDOR

Tiene sistema totalizador Si No
 No Macromedidor #1214F000231 Marca AQUILA Lectura 25466
 Clase B C R150 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 Carcasa Rejilla
 Gabinete Enterrado en tierra Otro _____

DATOS DE INSTALACIÓN DEL ACUEDUCTO

Fuente de abastecimiento Red local o distribución Fuente Alternativa
 Fuente Alternativa de abastecimiento
 Aguas subterráneas Capacidad del Tanque _____
 Pozo o Aljibe Resolución corporación autónoma _____ Año _____
 Rehuso del agua Le surte otro acueducto Nombre _____
 Diámetro 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)

Estado de la acometida Buena Regular Mala Suspendido
 No visible Valvula de cheque Si No

Ubicación Carcamo Rejilla Tierra Pared
 Gabinete Pavimento anden Pavimento via
 Antejardín

Material Galvanizada Pealp Polietileno PF

Caja Si No Tapa Si No

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

Llave de paso Normal Antifraude Mal estado

Fugas imperceptible Si No ubicación _____

Fugas perceptible Si No ubicación _____

CONFORMACIÓN HIDRAULICA DEL AREA COMUN

Tanques de almacenamiento Subterráneo Cantidad Capacidad _____
 Elevado Cantidad Capacidad _____

Periodicidad de lavado _____

Cantidad de lavamanos Sistema Ahorrador Sistema tradicional

Llave de shuls _____ Cantidad Regaderas Cantidad Duchas Sauna Jacuzzi

Basuras Piscina Poceta Cantidad de llaves alternas

Turco Unidad sanitaria Salon social Cocineta Gimnasio

Cantidad de predios que se abastecen del area común: 30 Bodegas todos con Medidor

Otro _____

Observaciones: _____

ANOMALIAS

Sello de seguridad manipulado Brazaete manipulado

Medidor manipulado Se abastece del vecino

Fecha: _____
 Hora: _____
 Cerrado: 10:17
 Control de: _____
 Firma: _____

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

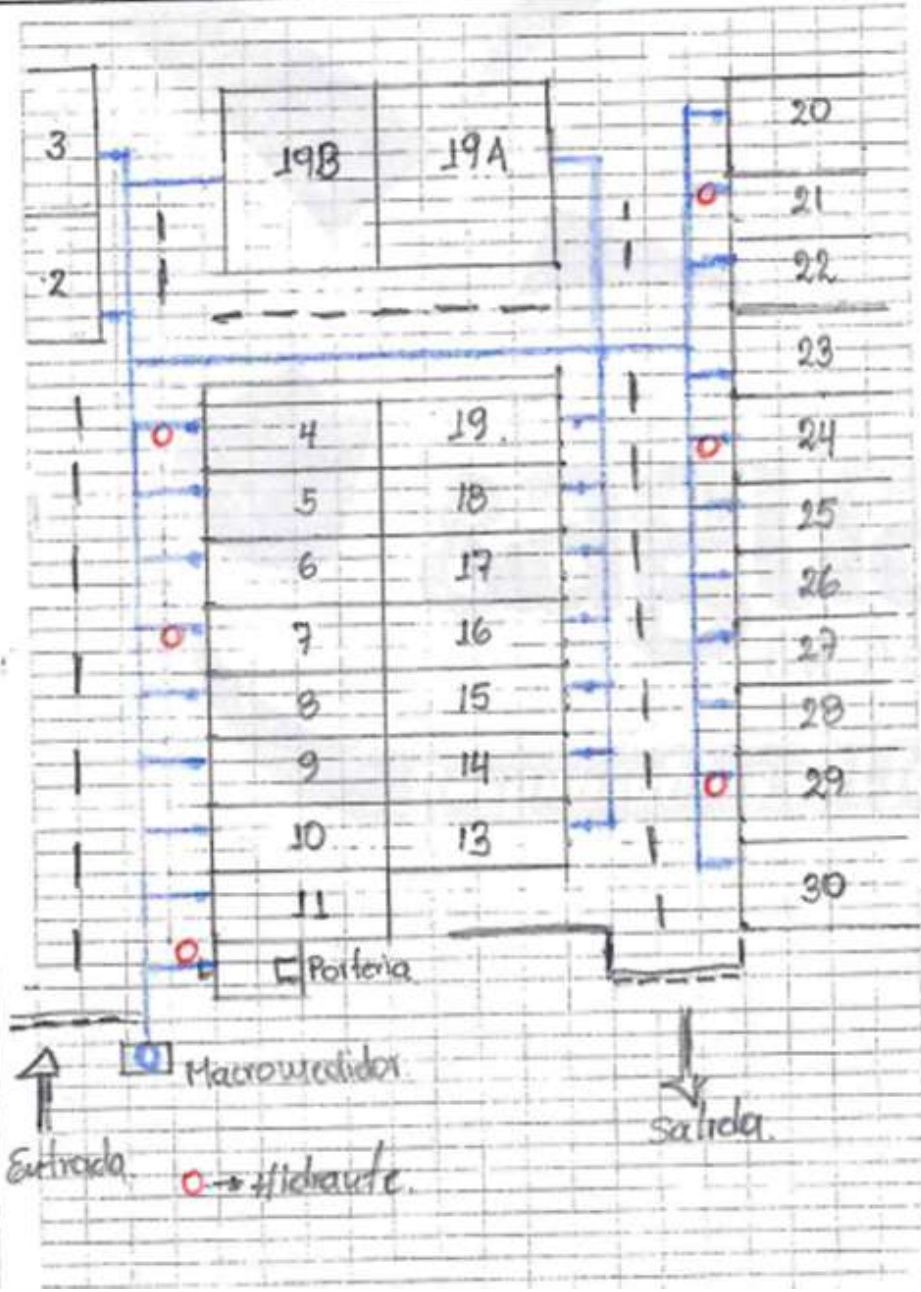
REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H.

Distancia aproximada de tubería _____

Observaciones:

- 1 Existen planos hidráulicos de la P.H. Si No
- 2 Los planos hidráulicos concuerdan con los elaborados a mano alzada. Si No

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



CONCLUSIÓN TÉCNICA DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE PROPIEDADES HORIZONTALES	
M n/a	
1	Número de entradas del servicio de acueducto: Matrícula de áreas comunes
2	Puntos de circulación y suministro visibles para las áreas comunes de la P.H.
3	<p>Puntos de circulación no visibles hidráulicos para áreas comunes de la P.H.</p> <p>Descripción: Red Interna, diámetro, longitud, material, vida útil de la Red.</p> <p>Es una Red en P.V.C. de aproximadamente 570 mts. de tubería, con diámetro interno de 3".</p>
4	<p>Punto de circulación y suministro de agua existentes antes de los medidores individuales de las Unidades Privadas</p> <p>Clasificación:</p> <p>Longitud de red de acometida de cada UP en metros lineales medida desde la derivación de la red interna de la P.H.</p> <p>Cada UP. esta aproximadamente a 2.5 mt. de distancia de la Unidad de Medida.</p> <p>Cantidad total aproximada de longitud de redes de acometida de UP antes de medidores individuales.</p> <p>La suma total de las UP. es aproximadamente 75. mt. distancia en tubería PVC.</p> <p>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).</p> <p>Es una Red. En P.V.C. de aproximadamente 570mts. (600) mts. de tubería interna.</p>
	<p>Circulación de red contra incendios de la P.H.</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
	<p>Número de Hidrantes, Diámetro de la red, Mantenimiento, evidencias, material fotográfico.</p> <p>6 Hidrante de Diámetro de 3".</p>
	<p>Red de agua cruda: pruebas de cloro en sitio- suministro con agua de pozo- pruebas de laboratorio</p> <p>Resultado:</p> <p>La red contra incendios se encuentra conectada a la red interna de la P.H.</p> <p>Hidrantes conectados a las áreas comunes</p>

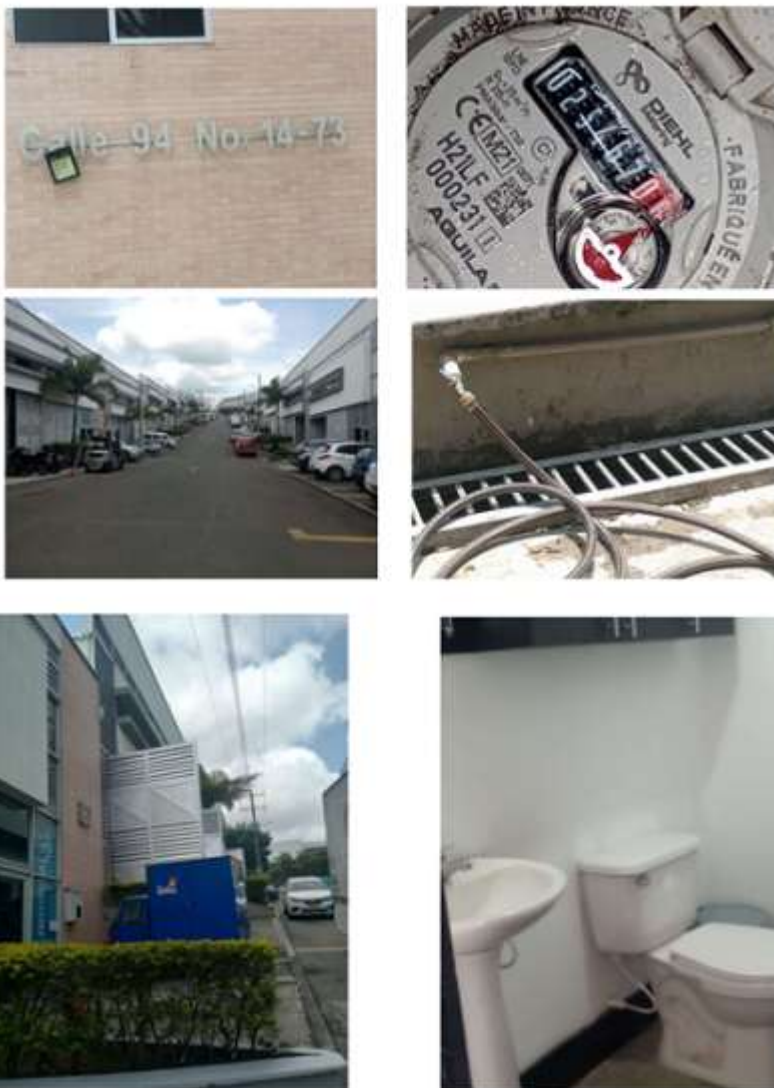
CONCLUSIÓN TÉCNICA DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE PROPIEDADES HORIZONTALES



M
nº

1.	Número de entradas del servicio de acueducto:	Matrícula de áreas comunes
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. Es una Red en P.V.C. de aproximadamente 570 mts. de tubería, con diámetro interno de 3".
Punto de circulación y suministro de agua existentes antes de los medidores individuales de las Unidades Privadas		
4.	Descripción	Clasificación: Longitud de red de acometida de cada UP en metros lineales medida desde la derivación de la red interna de la P.H. Cada UP. esta aproximadamente a 2.5 mt. de distancia de la Unidad de Medida.
		Cantidad total aproximada de longitud de redes de acometida de UP antes de medidores individuales. la suma total de las UP. es aproximadamente 75. mt. distancia en tubería PVC.
		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). Es una Red. En P.V.C. de aproximadamente 570mts (600) mts. de tubería interna.
		Circulación de red contra incendios de la P.H. Si No
5.	Descripción	Número de Hidrantes, Diámetro de la red, Mantenimiento, evidencias, material fotográfico. 6 Hidrante de, Diámetro de 3".
		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. Hidrantes conectados a las áreas comunes





La Empresa realizó inspección técnica al **CENTRO EMPRESARIAL Y COMERCIAL LA VILLA** y comprueba y determina que las condiciones técnicas de las redes hidráulicas del **CENTRO EMPRESARIAL** no permiten medición individual de las redes de las áreas comunes, como son las redes locales, es decir existe imposibilidad técnica para medición individual del área común.

Punto 2

En referencia a la solicitud de suspender la facturación del predio, se ratifica que no se accede a la pretensión de interrumpir el cobro del consumo generado en el área común por el registro del totalizador **No. 1825531**, así como tampoco a la devolución de la totalidad de lo pagado por concepto de macromedición. El cobro es procedente, toda vez que es el único medio para determinar el consumo del área común ante la imposibilidad técnica de medir las redes locales con una longitud aproximada de 1.500 metros lineales, la portería y todas las acometidas derivadas.

Lo anterior se fundamenta en la normatividad vigente y en la cabal aplicación del artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Es imperativo señalar que el señor **LÓPEZ** pretende, de manera ilegal, que la Empresa reconozca derechos o reintegros de dineros facturados de forma legal y oportuna. Dado que está debidamente probada la distribución de las redes hidráulicas desde la edificación, el proceder del señor **ANTONIO JOSÉ LÓPEZ** podría incurrir en el delito de **Fraude Procesal**, consagrado en el Código Penal Colombiano. Finalmente, el **NO ACCEDER** a sus reiteradas solicitudes no da lugar a un Silencio Administrativo Positivo (S.A.P.), ya que la Empresa está brindando una respuesta de fondo; el hecho de denegar las pretensiones por imposibilidad técnica no constituye una respuesta evasiva, máxime cuando las solicitudes no se ajustan a derecho por

ser 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:

Período 2026	Consumo mamá	Consumo Hija	Diferencia	Consumo Facturado al área común	Observación
FEB	715 m ³	670 m ³	45 m ³	45 m ³	Consumo del <u>totalizador</u> 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 **715 m³** menos el consumo facturado a las hijas **670 m³**, arrojando una diferencia de **45 m³**, facturando un total de **45 m³** al área común, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

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. 1825531** 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 **CENTRO EMPRESARIAL Y COMERCIAL LA VILLA** está debidamente registrada en el totalizador.

Por lo expuesto, este Departamento, **NO ACCEDE a las pretensiones del escrito 04126DEV1696P**, 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 decisiones administrativas anteriores.

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:

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. 1825561** respecto al periodo de **FEBRERO DE 2026**, es **CORRECTO**, ya que la empresa facturó el excedente que resulta entre el consumo del totalizador menos el consumo de las cuentas hijas, es decir, la Empresa ha aplicado el sistema de descontar y repartir, y teniendo en cuenta que el consumo de la propiedad horizontal, está debidamente registrada en el macromdedidor, el cual cumple función de totalizador, y no es de control, como afirma el señor Antonio José, porque las áreas comunes son extensas y tiene puntos hidráulicos sin medición y su uso se garantiza con el registro del totalizador, pero el reclamante, de manera mal intencionada, afirma que se liquida un consumo sin medición y sin darle la razón de cobrarlo con un micromedidor, el cual se convierte en una persona que presenta escritos irrespetuosos, al ser la décima vez, de pedir lo mismo, aunque el prestador le haya demostrado que el método de facturación aplicado al suscriptor de la matrícula 1825561 **CENTRO EMPRESARIAL Y COMERCIAL LA VILLA P.H.**

es legal y correcto, al existir imposibilidad técnica de determinar el consumo de una red local de más de 800 mts lineales y puntos hidráulicos, ratificada con inspecciones técnicas y revisiones realizadas, de manera reiterada, sin embargo, nuevamente radica escritos afirmando los mismos argumentos, ya ampliamente analizados por este Departamento, salvo el análisis del consumo respectivo.

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

- Resolución No.272736-52 del 19 de agosto de 2025
- Resolución No.22687-52 del 7 de mayo de 2025
- Resolución No.270230-52 del 09 de abril de 2025.
- Reclamo No. 276920-52 del 26 de Marzo de 2026.

De manera reiterativa, presenta escrito con la reclamación 276920 y posteriormente el escrito del recurso de reposición 23506, 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 276920, por medio de la Resolución 276920-52 fue evasiva, porque no se le accedió a sus pretensiones, aunque se le ha demostrado con el informe técnico que el CENTRO EMPRESARIAL Y COMERCIAL LA VILLA P.H. posee una sola acometida de acueducto para abastecer el inmueble, y en el interior cuenta con 31 unidades independientes, cada uno con medidor individual, más la red local que recorre el conjunto residencial extensión superior a 800 mt lineales, y distribuye el agua potable para los 31 locales o bodegas y las redes del A.C.

En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula **No. 1825561** de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matrícula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del CENTRO EMPRESARIAL Y COMERCIAL LA VILLA P.H. el cual cuenta con 31 matrículas hijas, es decir, presenta una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; de este modo la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P, **no entrega** el servicio de acueducto por medio de una acometida individual a cada uno de los predios sino que los inmuebles están organizados internamente mediante el uso de una red propia de acueducto (interna), de la cual se sirven en común y proindiviso para el suministro en cada una de las unidades privadas, es decir tales redes no son de una persona diferente de la que trata la Ley 675 de 2001, es decir de la P.H.

Se ratifica la imposibilidad técnica, sin embargo el señor Antonio José, en su asesoría jurídica y técnica que brinda a este suscriptor, sin ser abogado ni haber demostrado ser ingeniero, de manera mal intencionada, presenta escritos reiterativos, buscando que un error u omisión de los funcionarios de la Empresa o de la SSPD, lo cual daría lugar al FRAUDE PROCESAL, y aunque este Departamento, ya lo ha advertido, el señor López Patiño, continua presentado escritos reiterativos, de los mandantes que han depositado su confianza legítima en él, desconociendo que sus pretensiones son presuntamente ilícitas, y faltas de fundamentos legales, porque ya la Empresa le ha demostrado que el **SISTEMA DE FACTURACIÓN APLICADO A LOS CLIENTES DEL SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR, ES LEGAL, a los cuales se les aplica la Ley vigente y el Contrato de Condiciones Uniformes**, y al suscriptor de la matrícula 1825561, ya se le analizó y se le informó que existe imposibilidad técnica para medición individual de las redes de las zonas o áreas comunes con un micromedidor, por lo cual, no se accede a las reclamaciones donde lo requiere (N° reclamo 276920), por lo cual, no da lugar a devolución de dineros, ni suspensión de la facturación, porque está debidamente

medido el consumo entregado al suscriptor, por medio del totalizador N° H21LF000231, instalado el 13/10/2022.

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

Se reiterara la información brindada en el reclamo 276920 en relación con los puntos reiterativos, (1 y 2)

El señor López, es conocedor de la imposibilidad técnica de las propiedades horizontales y que las matrículas de las áreas comunes son solicitadas por el constructor y la Empresa las crea o activa para poder garantizar la medición de toda la P.H. y así determinar el precio de consumo de las áreas comunes de un edificio, centro comercial, conjunto residencial, o mall de comidas, pero insiste en conseguir clientes y brindar la asesoría jurídica, ofreciendo la idea de que el totalizador puede ser considerado de control y así no pagar el excedente que mensualmente puede resultar de la resta del consumo de las cuentas hijas y el registro del totalizador; e insiste en presentar oficios con pretensiones que la SSPD, no le ha reconocido, porque no se ajustan a Derecho, pretender que le midan las áreas comunes con un micromedidor en esta y otras propiedades horizontales, cuando sabe que tienen zonas donde no es posible medir con un micromedidor, es decir, tanques de reserva, redes locales, baños, cocinetas, shut de basuras y en muchos casos, zonas húmedas o llaves terminales para el aseo de la zona común.

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

Se le ratifica igualmente, que NO se accede a la solicitud de suspender la facturación del consumo generada al área común, por el registro del totalizador número H21LF000231, 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 800 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 1825561 y que se le suspenda el cobro del consumo, estando debidamente probada la forma de la distribución de las redes hidráulicas del inmueble, desde la edificación, con su proceder el señor Antonio López, puede incurrir en FRAUDE PROCESAL, delito consagrado en el Código Penal Colombiano.

Cabe anotar que, cuando un suscriptor solicita medición individual o independización del servicio de acueducto para un inmueble, se le debe hacer la conexión desde la red local del sector, la cual administra la Empresa y está ubicada en la vía pública, donde se encuentra conectada la acometida del **CENTRO EMPRESARIAL Y COMERCIAL LA VILLA P.H.**, la cual tiene un diámetro de 2", y las 31 matrículas grabadas como cuentas hijas, no están registrando la totalidad del consumo del área común, y para dejarlas de tratar como hijas, deberían hacer las adecuaciones y traer las 31 acometidas hasta la red local de la Empresa y así tener acometidas independiente y no es una idea traída de los cabellos, es la forma que técnicamente se podría hacer para que estas no se abastezcan de la red local de la P.H. sino independientes y dejen de ser hijas de la cuenta mamá (área común), información técnica que usted debería brindar a sus clientes, en la asesoría que les brinda tanto técnica como jurídica), y no crear falsas expectativas, al administrador del **CENTRO EMPRESARIAL Y COMERCIAL LA VILLA P.H.** y otras propiedades horizontales, donde pretende que se elimine la facturación que se realiza correctamente de los clientes del sistema general o totalizador, y somos una Empresa, que actúa de manera correcta y legal, y **por lo tanto, RATIFICAMOS que el suscriptor de la matrícula 1825561, es un cliente del sistema general o totalizador, y el equipo de medida H21LF000231, cumple función de totalizador.**

Este Departamento, **RATIFICA** que el servicio prestado es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR donde la matrícula **1825561**, no es posible la medición individual porque no hay garantía de la medición integral de las áreas comunes, no es posible la medición individual por que el diseño hidráulico que actualmente tiene la P.H. no lo permite, la medición de las áreas comunes no se basa única y exclusivamente en lo que tiene que ver con los puntos donde se puede hacer una obtención del agua sino que todo el sistema que esta después del macromedidor hace parte del sistema de la red hidráulica interna de la propiedad horizontal, hace parte de los bienes considerados bienes comunes esenciales de conformidad con el artículo 3 de la Ley 675 y que de conformidad con el Decreto 1077 de 2015 Parte 3 Numeral 27 la responsabilidad respecto a las redes internas son responsabilidad del suscriptor y/o usuario y no de la Empresa.

Por lo expuesto, este Departamento **CONFIRMA la decisión administrativa N° 276920-52, y NO ACCEDE a las pretensiones del escrito de recursos,** es decir, no revoca la decisión, porque se atendió de manera clara concisa, congruente y de fondo, lo cual no fue del agrado del señor Antonio José López, porque él, desestima el informe o la inspección técnica que realiza el personal de la Empresa, en cual se ratifica o confirma la imposibilidad técnica de determinar el consumo del área común de la propiedad horizontal con un medidor de 1 1/2" porque técnicamente no es posible, pero vende su oferta comercial o asesoría jurídica a los administradores de las propiedades horizontales como algo legal y viable, y hasta la fecha no le ha prosperado ninguna solicitud al respecto, porque la SSPD, ha validado y verificado que el proceder de la Empresa respecto a los clientes del sistema general o totalizador es correcto, salvo inconsistencias en el cobro del consumo o desviaciones significativas. Quedando así resuelto el recurso de reposición y concediendo subsidiariamente el de apelación.

Señores de la SSPD, solicitamos como prueba para continuar con el recurso de apelación, que se requiera al señor Antonio José López Patiño, que acredite su legitimación

frente al suscriptor actualizada e igualmente el representante legal de la P.H., porque son cargos que regularmente cambian de designados.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 276920-52 de 26 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 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 29 DE ABRIL 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. 277992-52 de 29 DE ABRIL DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RAFAEL ANGEL** 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	277992-52
Fecha Resolución	29 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	RAFAEL ANGEL
Matrícula No	1796754
Dirección para Notificación	CL 14 # 15- 08 LC 1SAN 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: CVALENCIAG

Resolución No. 277992-52

DE: 29 DE ABRIL DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277992 de 13 DE ABRIL 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 ABRIL DE 2026 el (la) señor(a) RAFAEL ANGEL identificado con C.C. No. 4520785, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 277992 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1796754 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 14 # 15- 08 LC 1 , Barrio SAN JOSE SUR en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-4.

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 en la que participó la señora Adriana Montenegro como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDON 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° P1915MMRAL123702AA el cual registra una lectura acumulada de 171 m3. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, anexo fotos del punto donde usuaria dice que la empresa arregló un daño y que se lo están cobrando a ellos en la zona verde diagonal al local.

Se verifica en el sistema en el módulo de Ordenes de Trabajo la solicitud No. **5898568**, el día **27 de abril de 2026**, por **"MANTENIMIENTO CORRECTIVO DAÑO EN LA CONEXIÓN"**. En donde el grupo de operaciones realizó la reparación en la acometida del servicio.

En la Orden de Trabajo 5898568 ejecutada el día 05 de marzo de 2026, se utilizaron los siguientes materiales:

Recurso	Nombre	Valor	Vr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 f	4.902,53	0,003	2,00	20,00	1.961,01	19,00	2.235,55	14.001,63
127030743	UNION PF + ALD DE 1/2	7.178,71	0,004	2,00	20,00	2.871,48	19,00	3.273,49	20.502,40
1590300197	Reparación Acometida de acueducto en zona v	187.697,02	0,107	1,00	20,00	37.539,40	19,00	42.794,92	268.031,34
									302.535,36

Ahora el grupo de Operaciones encargado de realizar la reposición de la cometida de acueducto del predio manifiesta: Dando respuesta al reclamo sobre la inconformidad por los cobros facturados a la matrícula No 1796754, se informa:

1. En el predio mencionado se realizó reparación de acometida de acueducto de la OT 5898568.
2. Los recursos cobrados corresponden a lo consignado en la orden de trabajo y fueron correctos.
3. Se anexa orden de trabajo con firma de aceptación de usuario.

En consecuencia, el cumplimiento del radicado 5898568 es válido.

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P
SUBGERENCIA DE OPERACIONES

ORDEN DE TRABAJO
N. DE ORDEN: 5898568
IMPRESO EL: [Fecha]
IMPRESO POR: DJANZOLA

RECLAMACIONES: REPARACION O REPOSICION PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO
310 - RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION

CLASE - SUBCLASE: MANTENIMIENTO CORRECTIVO

INFORMACION DEL USUARIO
DIRECCION: 19 #15-08 UCL San Jose Sur
TELEFONO:
USUARIO: Pinares Plaza
MATERIA: 1796754
FECHA DE SOLICITUD: 5-3-2026
HORA: am pm
Geofono: Compresor:

DATOS DEL MEDIDOR
NUMERO: P1913M42AL123702AA
MARCA:
LECTURA:
CLASE:
DIAMETRO: 1/2 TIPO: Volumetrico

OBSERVACIONES RADICACION
CÓDIGOS DE COSTO DIRECTO:
L1= 0 a 1 m L2= >1 a 2 m L3= >2 a 3 m L4 > 3 m

EN ZONA VERDE	1580300197	1580300198	1580300199	1580300181
EN PAVIMENTO	1580300200	1580300201	1580300202	1580300182
EN ANDEN SIN ACABADO	1580300203	1580300204	1580300205	1580300183
EN CALZADA SIN PAVIMENTAR	1580300206	1580300207	1580300208	1580300184
PERFORACION TOPO MISIL				1570301015

OBSERVACIONES: Si la longitud es mayor a 3 metros, se debe hacer una acometida nueva y aplicar los recursos de L4

CODIGO	ACCESORIOS INSTALADOS	UNIDAD	CANTIDAD
30000000	MEDIDOR 1/2" R160 PLÁSTICO POR CONSIGNACION	UND	
131020012	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 3/4"	UND	
131020013	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 1"	UND	
127030095	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLÁSTICA	UND	
127030482	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR	UND	

MANO DE OBRA DE ACTIVIDADES

CODIGO	MANO DE OBRA INSTALACION MEDIDOR	UNIDAD	CANTIDAD
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACION MEDIDOR	UND	
1570300249	INSTALACION EN TIERRA CAJA DE PROTECCION PARA MEDIDOR 1/2" Y 3/4"	UND	
170300250	INSTALACION EN ANDEN CAJA Y/O TAPA DE PROTECCION	UND	
170300251	INSTALACION LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2" Y 3/4"	UND	

ESTICKER DEL MEDIDOR

CERTIFICACIÓN

Yo, [Firma], notifico que en mi calidad de funcionario de Aguas y Aguas de Pereira, en ejercicio de mis funciones, y bajo asignación atendi el presente orden de trabajo No [Número] bajo juramento afirmo que: El usuario no se encontraba presente en el predio para la firma del recibo de satisfacción de la orden de trabajo después de la respectiva instalación. El usuario se niega a firmar la orden de trabajo.

USUARIO: [Firma] Instalador: [Firma] Supervisor: [Firma]

OBSERVACIONES INSTALACION
Se reparó acometida de 1/2 en zona verde de Potencia de 50cm x 50cm
Se metió a adecuar: el 100%

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P
SUBGERENCIA DE OPERACIONES

ORDEN DE TRABAJO
N. DE ORDEN: [Número]
IMPRESO EL: [Fecha]
IMPRESO POR: DJANZOLA

RECLAMACIONES: REPARACION O REPOSICION PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO

CODIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	UNIDAD	SELECCION
127030021	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 3/4"	UND	
127030022	ADAPTADOR MACHO POLIETILENO DE 35 MM x 1/2"	UND	
127030023	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 25 MM X 3/4"	UND	
127030024	ADAPTADOR MACHO PVC DE 3/4"	UND	
127030025	BUJE ROSCADO 3/4 X 1/2 PVC	UND	
127030026	BUJE SOLDADO 3/4 X 1/2 PVC	UND	
127030027	CODO PVC DE 3/4 X 90°	UND	
127030028	CODO PVC DE 3/4 X 90°	UND	
127030029	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030030	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030031	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030032	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030033	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030034	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030035	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030036	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030037	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030038	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030039	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030040	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030041	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030042	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030043	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030044	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030045	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030046	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030047	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030048	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030049	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030050	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030051	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030052	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030053	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030054	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030055	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030056	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030057	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030058	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030059	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030060	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030061	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030062	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030063	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030064	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030065	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030066	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030067	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030068	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030069	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030070	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030071	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030072	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030073	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030074	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030075	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030076	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030077	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030078	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030079	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030080	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030081	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030082	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030083	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030084	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030085	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030086	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030087	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030088	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030089	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030090	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030091	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030092	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030093	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030094	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030095	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030096	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030097	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030098	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030099	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030100	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030101	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030102	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030103	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030104	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030105	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030106	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030107	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030108	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030109	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030110	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030111	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030112	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030113	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030114	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030115	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030116	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030117	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030118	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030119	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030120	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030121	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030122	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030123	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030124	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030125	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030126	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030127	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030128	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030129	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030130	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030131	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030132	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030133	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030134	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030135	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030136	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030137	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030138	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030139	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030140	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030141	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030142	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030143	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030144	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030145	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030146	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030147	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030148	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030149	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030150	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030151	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030152	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030153	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030154	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030155	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030156	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030157	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030158	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030159	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030160	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030161	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030162	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030163	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030164	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030165	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030166	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030167	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030168	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030169	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030170	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030171	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030172	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030173	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030174	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030175	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030176	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030177	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030178	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030179	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030180	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030181	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030182	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030183	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030184	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030185	COLLAR DE DERIVACION 1 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
12703			

Se le informa al usuario que la Empresa liquida las Ordenes de Trabajo basado en la Directiva de Precios No. 090 del 18 de Abril de 2024, directiva por la cual se fijan los valores de conexiones, materiales, actividades y servicios.

La legislación vigente, establece que el suscriptor es el dueño de la acometida y deberá hacerse cargo del costo de la conexión, reparación y mantenimiento, la Empresa ejecuta la orden de trabajo 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.

Que al respecto es importante aclarar al usuario el concepto referente a la acometida de acueducto que **es la derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble**, siendo ésta la que alimenta el predio y por lo tanto la acometida corre bajo la responsabilidad del usuario o suscriptor, puesto que los costos que asume la Empresa son los ocasionados en las redes de distribución o redes matrices y en concordancia se encontró que los materiales utilizados efectivamente corresponden a un diámetro ½" propio de las viviendas, como se procede ilustrar en la siguiente imagen:



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 independización del servicio, 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. El grupo de Operaciones verificó y confirmó que el trabajo si fue realizado en la acometida del predio con matricula 1796754.**

Dando respuesta a las pretensiones formuladas en el Reclamo No. 277992, y una vez realizada la revisión integral desde el punto de vista técnico, administrativo y jurídico, se procede a dar contestación de manera expresa y motivada a cada una de ellas, en los siguientes términos:

1. Se realice revisión integral, técnica y administrativa de la factura objeto de reclamación.

R/ En relación con su solicitud de que se excluyan de manera inmediata los cobros adicionales asociados a la instalación realizada, no es procedente acceder a la misma, toda vez que dichos valores sí corresponden a conceptos debidamente causados y autorizados.

Tal como se explica de manera detallada en los apartados siguientes de la presente respuesta.

2. Se proceda a la reliquidación de la factura, tomando únicamente los valores correspondientes al consumo real de acueducto y alcantarillado.

R/ Respecto de la solicitud consistente en excluir de manera inmediata todos los cobros adicionales asociados a la instalación realizada, se informa que no es procedente acceder a dicha pretensión, toda vez

que los valores facturados sí corresponden a una intervención directa en la acometida del predio identificado con la matrícula **No. 1796754**, la cual es de propiedad y responsabilidad del suscriptor, conforme a la legislación vigente.

Tal como se expone de manera técnica, administrativa y jurídica en los apartados subsiguientes de la presente Resolución, la reparación efectuada mediante la Orden de Trabajo **No. 5898568** corresponde a una reparación de acometida domiciliaria, ejecutada por la Empresa y debidamente aceptada por el usuario, generando los cobros respectivos por materiales, mano de obra e impuestos, los cuales fueron liquidados conforme a la Directiva de Precios No. 090 del 18 de abril de 2024.

En consecuencia, los cobros facturados no corresponden a infraestructura general ni a zonas comunes, sino a una intervención puntual sobre la acometida que presta el servicio al inmueble del reclamante, razón por la cual se mantienen en firme y no son objeto de exclusión ni reliquidación.

3. Se informe de manera clara, detallada y soportada el fundamento técnico y jurídico que motivó la asignación de dicho cobro al local comercial.

R/ En relación con la solicitud de informar de manera clara, detallada y soportada el fundamento técnico y jurídico que motivó la asignación del cobro al local comercial, se precisa que dicho cobro se origina en la reparación de la acometida domiciliaria del servicio de acueducto, correspondiente exclusivamente a la matrícula **No. 1796754**.

Desde el punto de vista técnico, la intervención fue ejecutada mediante la Orden de Trabajo **No. 5898568**, la cual consistió en la reparación de un daño en la conexión domiciliaria del predio, utilizando materiales y mano de obra acordes con las características propias del inmueble, intervención que fue verificada por el Grupo de Operaciones y aceptada por el usuario, tal como consta en la orden de trabajo anexada.

En cuanto al fundamento jurídico, el cobro se encuentra respaldado por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, así como en el Decreto 1077 de 2015, normas que establecen que la acometida es de propiedad y responsabilidad del suscriptor, quien debe asumir los costos derivados de su instalación, reparación o mantenimiento. Adicionalmente, la liquidación de los valores se realizó conforme a la Directiva de Precios No. 090 del 18 de abril de 2024, vigente al momento de la ejecución del trabajo.

En consecuencia, la asignación del cobro al local comercial objeto del reclamo se encuentra debidamente justificada técnica y jurídicamente, no correspondiendo a infraestructura general ni a áreas comunes, razón por la cual el cobro resulta procedente.

4. En caso de evidenciarse el error en la facturación, se realicen los ajustes correspondientes y se reasigne el cobro a quien realmente corresponda (infraestructura general o administración del edificio, según sea el caso).

R/ Respecto a la solicitud de realizar ajustes en caso de evidenciarse un error en la facturación, se informa que, una vez efectuado el análisis técnico y administrativo correspondiente, no se evidenció error alguno en la asignación del cobro.

En consecuencia, no procede la reasignación de los valores facturados a infraestructura general ni a la administración del edificio, por cuanto los cobros corresponden a una intervención realizada directamente en la acometida del predio asociado a la matrícula No. 1796754.

5. Se garantice que en futuras facturaciones no se imputen al suscriptor costos que correspondan a zonas comunes o intervenciones generales del inmueble.

R/ Frente a la solicitud de garantizar que en futuras facturaciones no se imputen al suscriptor costos correspondientes a zonas comunes o intervenciones generales del inmueble, se informa que la Empresa únicamente factura al suscriptor los costos derivados de intervenciones realizadas directamente en la acometida o instalaciones asociadas a su matrícula.

En consecuencia, se garantiza que no se imputarán costos que correspondan a infraestructura general o zonas comunes, siempre que estos no estén directamente relacionados con el servicio prestado al inmueble objeto del contrato.

*De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el cobro facturado a la matrícula No. 1796754 por la Empresa, respecto al cobro por reparación de la acometida del servicio, **SON CORRECTOS**, por lo cual no serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.*

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)

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)

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 RAFAEL ANGEL identificado con C.C. No. 4520785 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) RAFAEL ANGEL enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 14 # 15- 08 LC 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: RAFAEL ANGEL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1796754 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

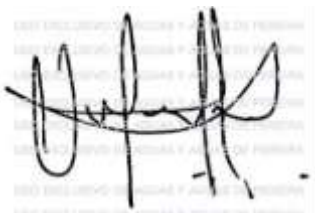
Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de 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 29 DE ABRIL DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Victor Alonso Cano Pérez', is written over a faint, repeating watermark of the company's logo and name.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jazapata
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. 277715-52 de 29 DE ABRIL DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARLENY 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:

Resolución No	277715-52
Fecha Resolución	29 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARLENY ROMAN
Matrícula No	552109
Dirección para Notificación	BLQ 3 APTO 201VILLA AURORA

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: CVALENCIAG

Visita No. 5998746

Resolución No. 277715-52

DE: 29 DE ABRIL DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277715 de 21 DE ABRIL 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 21 DE ABRIL DE 2026 la señora MARLENY ROMAN identificado con C.C. No. 34044862, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277715 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 552109 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: BLQ 3 APTO 201 , Barrio VILLA AURORA en el periodo facturado de Abril de 2026

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE ABRIL DE 2026 en la que participó la señora Marleny Roman 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° H25VA210763 el cual registra una lectura acumulada de 90 m3. Con observacion: **"Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente, viven dos personas dos baños"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de ABRIL 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 14 m3, avanzó de 67 a 81 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **ABRIL 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 MARLENY ROMAN identificado con C.C. No. 34044862 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) MARLENY ROMAN enviando citación a Dirección de Notificación:, BLQ 3 APTO 201 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: MARLENY ROMAN la cancelación de las sumas pendientes por

concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 552109 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

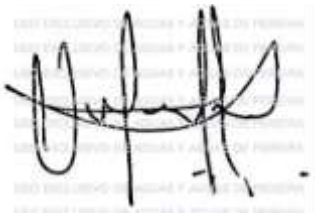
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 DE ABRIL 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. 277720-52 de 29 DE ABRIL DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GERMAN GIL** 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	277720-52
Fecha Resolución	29 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	GERMAN GIL
Matrícula No	1747773
Dirección para Notificación	CL 5 # 19- 25 TORRE 2 APTO 101 PINARES 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 página 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: CVALENCIAG

Visita No. 5998677

Resolución No. 277720-52

DE: 29 DE ABRIL DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277720 de 21 DE ABRIL 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 21 DE ABRIL DE 2026 el señor GERMAN GIL identificado con C.C. No. 17337651, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277720 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1747773 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 5 # 19- 25 TORRE 2 APTO 101 TACARAGUA, Barrio PINARES DE SAN MARTIN en los periodos facturados 2026-1,2025-12,2026-2,2026-4,2026-3.

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 23 DE ABRIL DE 2026 en la que participó el señor Norvey Cortes - portería 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° P1815MMRSA109348AA el cual registra una lectura acumulada de 1043 m3. Se llama al número dado y se informa a usuario que hoy se le atenderá el reclamo, se va al predio y no hay nadie dice el portero que el predio está desocupado, de portería llaman a usuario y dice que el no puede venir que revise desde el medidor, se tomó lectura al medidor.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **diciembre 2025, enero, febrero, marzo y abril de 2026**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Fec de lect
2026	Abril	1042	1040		2 14/04/2026 8:55:03 a. m.
2026	Marzo	1040	1037		3 13/03/2026 8:46:35 a. m.
2026	Febrero	1037	1035		2 12/02/2026 9:21:13 a. m.
2026	Enero	1035	1032		3 14/01/2026 9:33:36 a. m.
2025	Diciembre	1032	1029		3 14/12/2025 8:27:12 a. m.

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

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para los periodos de **diciembre 2025, enero, febrero, marzo y abril de 2026**, reclamado por el usuario, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulado para estos fines en la Ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **diciembre 2025, enero, febrero, marzo y abril 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 GERMAN GIL identificado con C.C. No. 17337651 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) GERMAN GIL enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 5 # 19- 25 TORRE 2 APTO 101 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: GERMAN GIL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1747773 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

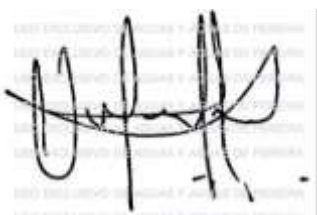
Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, 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 29 DE ABRIL DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Victor Alonso Cano Pérez', is written over a faint, repeating watermark 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: jazapata
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. 277696-52 de 29 DE ABRIL DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA ORFANERY URIBE BEDOYA** 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	277696-52
Fecha Resolución	29 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA ORFANERY URIBE BEDOYA
Matrícula No	1042175
Dirección para Notificación	CR 14 BIS # 29- 38 PS 1SAN NICOLAS

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 5998639

Resolución No. 277696-52

DE: 29 DE ABRIL DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277696 de 21 DE ABRIL 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 21 DE ABRIL DE 2026 la señora MARIA ORFANERY URIBE BEDOYA identificado con C.C. No. 42077097, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277696 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1042175 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CR 14 BIS # 29- 38 PS 1 , Barrio SAN NICOLAS en el periodo facturado 2026-4.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 27 DE ABRIL DE 2026 en la que participó la señora Maria Orfanelly Uribe 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° H24VA097784 el cual registra una lectura acumulada de 228 m3. Se llama al número dado y se informa a usuaria que hoy se le atenderá el reclamo, se va al predio y dice la usuaria que la inquilina se fué que revise desde el medidor, se tomó lectura al medidor el cual no registra consumo, se ve en buen estado.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo **de abril 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 **en abril de 19 m3, avanzó de 203 a 222 m3.**

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Fec de lect
2026	Abril	222	203	19	11/04/2026



Fotografía tomada el día 11 de abril de 2026 para cobro del periodo de abril de 2026 medidor H24VA097784

En este orden de ideas se observa que la Empresa obró conforme al artículo 9 numeral 9.1 y artículo 146

de la Ley 142 de 1994, atendiendo que el consumo facturado es proporcional a la diferencia de lecturas arrojada por el medidor, siendo este el único testigo de dicho consumo, no estando la prestadora en obligación de reajustar lo facturado, o modificar dado que es el consumo demandado por el predio.

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

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

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

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 MARIA ORFANERY URIBE BEDOYA identificado con C.C. No. 42077097 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 ORFANERY URIBE BEDOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 14 BIS # 29- 38 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: MARIA ORFANERY URIBE BEDOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1042175 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

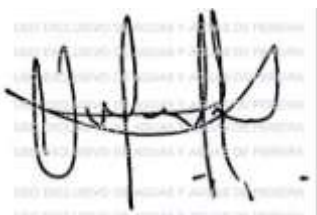
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 DE ABRIL DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jazapata
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. 277714-52 de 29 DE ABRIL DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LIBIA PULGARIN DUQUE** 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	277714-52
Fecha Resolución	29 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	LIBIA PULGARIN DUQUE
Matrícula No	578542
Dirección para Notificación	MZ I CS 8POBLADO 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: CVALENCIAG

Visita No. 5998637

Resolución No. 277714-52

DE: 29 DE ABRIL DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277714 de 21 DE ABRIL 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 21 DE ABRIL DE 2026 la señora LIBIA PULGARIN DUQUE identificado con C.C. No. 42066395, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 277714 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 578542 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ I CS 8 , Barrio POBLADO I en el periodo facturado 2026-4.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 27 DE ABRIL DE 2026 en la que participó la señora Libia Pulgarin 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° P2015MMRAL135435AA el cual registra una lectura acumulada de 372 m3. Se visitó predio el cual se encuentra en construcción 2 pisos, area por piso(+ o -) 60 M2, total 120 M2, con losa piso 2, en obra negra y empezando a levantar paredes para un tercer piso.

En un 70% de terminación no hay unidades sanitarias e hidráulicas, hay una llave terminal y está en buen estado.

Medidor no registra consumo con llaves cerradas.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo **de abril 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 **en abril de 40 m3, avanzó de 324 a 364 m3.**

Año	Mes	₡	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Fec de lect
2026	Abril		364	324	40	11/04/2026 9:40:06 a. m.



Fotografía tomada el día 11 de abril de 2026 para cobro del periodo de abril de 2026 medidor

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

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

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **abril 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 LIBIA PULGARIN DUQUE identificado con C.C. No. 42066395 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) LIBIA PULGARIN DUQUE enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ I CS 8 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LIBIA PULGARIN DUQUE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 578542 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

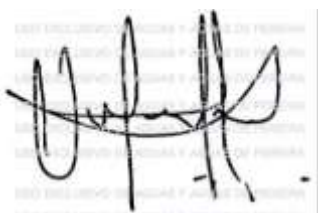
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 DE ABRIL DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jazapata
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. 277779-52 de 29 DE ABRIL DE 2026.

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

Resolución No	277779-52
Fecha Resolución	29 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	RAFAEL GOMEZ BERMUDEZ
Matrícula No	1017490
Dirección para Notificación	CR 13 BIS # 32 B- 37 APTO 403BRASILIA

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: CVALENCIAG

Visita No. 6004370

Resolución No. 277779-52

DE: 29 DE ABRIL DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277779 de 22 DE ABRIL 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 22 DE ABRIL DE 2026 el señor RAFAEL GOMEZ BERMUDEZ identificado con C.C. No. 17096563, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277779 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1017490 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 13 BIS # 32 B- 37 APTO 403 AV. 30 AGOSTO TR 2, Barrio BRASILIA en el periodo facturado 2026-4.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 27 DE ABRIL DE 2026 en la que participó el señor Mauricio Gomez 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° P1915MMRAL117252AA el cual registra una lectura acumulada de 343 m3. Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente adjunto foto del medidor y la lectura actual vive una persona

Se determina que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio, se desvirtúa error del lector, en el predio no se presentan fugas que estén afectando su consumo.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de **ABRIL de 2026**, el consumo registrado en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario." En el periodo de **abril** el medidor avanzó de **330 m3 a 341 m3** arrojando una diferencia de **11 m3** los cuales se facturaron en su totalidad.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1017490** por la Empresa, respecto al período de **abril de 2026, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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 RAFAEL GOMEZ BERMUDEZ identificado con C.C. No. 17096563 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) RAFAEL GOMEZ BERMUDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 13 BIS # 32 B- 37 APTO 403 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: RAFAEL GOMEZ BERMUDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1017490 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

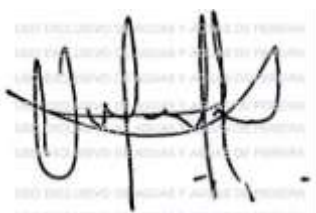
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 DE ABRIL 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 is mostly illegible but seems to contain the name 'VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jazapata
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. 277768-52 de 29 DE ABRIL DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA ALEXANDRA VAHOS MARULANDA** 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	277768-52
Fecha Resolución	29 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	DIANA ALEXANDRA VAHOS MARULANDA
Matrícula No	19622663
Dirección para Notificación	MZ 6 CS 9 PS 2SEC-E.CIUCAFE

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6001109

Resolución No. 277768-52

DE: 29 DE ABRIL DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277768 de 22 DE ABRIL 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 22 DE ABRIL DE 2026 la señora DIANA ALEXANDRA VAHOS MARULANDA identificado con C.C. No. 1088257800, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277768 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19622663 Ciclo: 6 ubicada en: MZ 6 CS 9 PS 2 , Barrio SEC-E.CIUCAFE en el periodo facturado 2026-4

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 23 DE ABRIL DE 2026 en la que participó la señora Juliana Monsalve como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P2015MMRAL132177AA el cual registra una lectura acumulada de 592 m³. Se observa en terreno, que existe una mala lectura.

Se revisaron las instalaciones hidráulicas, la acometida y el medidor y se encontraron en buen estado, se observó que el medidor registra menos que la lectura reportada para el periodo de abril de 2026

Al revisar el histórico de lecturas en el Sistema de Información Comercial, se evidenció una inconsistencia en la lectura reportada correspondiente al período de abril de 2024, lo cual originó el cobro de un consumo superior al real para dicho período. En este caso, se reportó una lectura actual de diecinueve (19) m³; sin embargo, en la visita técnica realizada el día 23 de abril de 2026 se verificó una lectura de trece (13) m³, lo que confirma la diferencia en el consumo facturado.

Por lo tanto, consideramos procedente modificar los consumo facturado en el periodo de **abril de 2026**, el cual fue de **13 m³**, para dar así cumplimiento al inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *“La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-31539** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2026-4	400	0	0	0	-3	3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	400	0	0	0	-4	4

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	400	0	6	0	17891	-17891
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	400	0	6	0	13654	-13654

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.

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por DIANA ALEXANDRA VAHOS MARULANDA identificado con C.C. No. 1088257800 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) DIANA ALEXANDRA VAHOS MARULANDA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 6 CS 9 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: DIANA ALEXANDRA VAHOS MARULANDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19622663 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

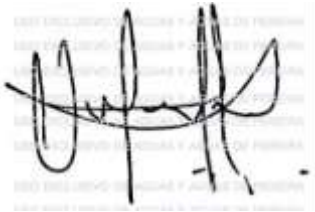
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 DE ABRIL DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jazapata
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. 277818-52 de 29 DE ABRIL DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA ELENA 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	277818-52
Fecha Resolución	29 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA ELENA RAMIREZ
Matrícula No	496935
Dirección para Notificación	CL 72 # 35 B- 47SAUCES 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: CVALENCIAG

Visita No. 6003935

Resolución No. 277818-52

DE: 29 DE ABRIL DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277818 de 23 DE ABRIL DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE ABRIL DE 2026 la señora MARIA ELENA RAMIREZ identificado con C.C. No. 24321974, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277818 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 496935 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CL 72 # 35 B- 47 , Barrio SAUCES II en los periodos facturados de Noviembre, Diciembre de 2025 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 28 DE ABRIL DE 2026 en la que participó la señora María Elena 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° P1415MMRSA50609AA el cual registra una lectura acumulada de 2325 m3. Con observacion: **"Existe fuga por el agua stop del sanitario, se recomendo el arreglo"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de Noviembre, Diciembre de 2025 Enero, 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	Promedio
2026	Marzo	2280	2244	36	28
2026	Febrero	2244	2209	35	26
2026	Enero	2209	2177	32	25
2025	Diciembre	2177	2146	31	24
2025	Noviembre	2146	2117	29	23

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 Noviembre, Diciembre de 2025 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 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.

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIA ELENA RAMIREZ identificado con C.C. No. 24321974 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA ELENA RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 72 # 35 B-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: MARIA ELENA RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por

concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 496935 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

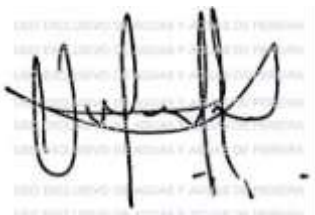
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 DE ABRIL 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. 277792-52 de 29 DE ABRIL DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS ORLANDO HERRERA 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	277792-52
Fecha Resolución	29 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUIS ORLANDO HERRERA VELEZ
Matrícula No	1873702
Dirección para Notificación	CR 2 # 46- 12TRIUNFO

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: CVALENCIAG

Visita No. 6004358

Resolución No. 277792-52

DE: 29 DE ABRIL DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277792 de 23 DE ABRIL DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE ABRIL DE 2026 el señor LUIS ORLANDO HERRERA VELEZ identificado con C.C. No. 9957916, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277792 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1873702 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: CR 2 # 46- 12 , Barrio TRIUNFO en los periodos facturados 2026-1,2025-12,2026-2,2026-4,2026-3.

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 27 DE ABRIL DE 2026 en la que participó la señora Yury Marcela 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° H23VA793492 el cual registra una lectura acumulada de 488 m3. Se reviso instalaciones y, no existen fugas.

Se determina que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio, se desvirtúa error del lector, en el predio no se presentan fugas que estén afectando su consumo.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en los períodos **de diciembre de 2025, enero, febrero, marzo y abril de 2026**, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: “La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”

Se relacionan los consumos facturados:

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Fec de lect
2026	Abril	480	447	33	12/04/2026 9:45:16 a. m.
2026	Marzo	447	419	28	11/03/2026 10:45:02 a. m.
2026	Febrero	419	394	25	10/02/2026 10:17:14 a. m.
2026	Enero	394	371	23	12/01/2026 9:39:37 a. m.
2025	Diciembre	371	346	25	12/12/2025 9:51:43 a. m.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1873702** por la Empresa, respecto a los períodos de **diciembre de 2025, enero, febrero, marzo y abril de 2026, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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 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 ORLANDO HERRERA VELEZ identificado con C.C. No. 9957916 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 ORLANDO HERRERA VELEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 2 # 46- 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: LUIS ORLANDO HERRERA VELEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1873702 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

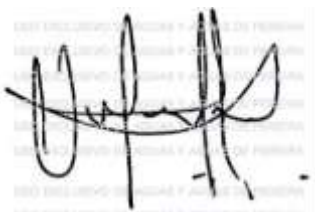
suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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 29 DE ABRIL DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jazapata

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. 277817-52 de 29 DE ABRIL DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA RUBIELA BETANCUR LARGO** 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	277817-52
Fecha Resolución	29 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA RUBIELA BETANCUR LARGO
Matrícula No	1924935
Dirección para Notificación	CS 6CACHIPAY

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: CVALENCIAG

Visita No. 6004362

Resolución No. 277817-52

DE: 29 DE ABRIL DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277817 de 23 DE ABRIL DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE ABRIL DE 2026 la señora MARIA RUBIELA BETANCUR LARGO identificado con C.C. No. 25058354, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 277817 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1924935 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CS 6 INVASION ENTRE CACHIPAY Y SAMARIA I., Barrio CACHIPAY en el periodo facturado 2026-4.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 27 DE ABRIL DE 2026 en la que participó la señora Maria Rubiela Betancur 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° H25VA210705 el cual registra una lectura acumulada de 111 m3. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor no registra consumo con llaves cerradas

Se determina que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio, se desvirtúa error del lector, en el predio no se presentan fugas que estén afectando su consumo.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de **ABRIL de 2026**, el consumo registrado en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario." En el periodo de **abril** el medidor avanzó de **85 m3 a 99 m3** arrojando una diferencia de **14 m3** los cuales se facturaron en su totalidad.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1924935** por la Empresa, respecto al período de **abril de 2026, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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 MARIA RUBIELA BETANCUR LARGO identificado con C.C. No. 25058354 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 RUBIELA BETANCUR LARGO enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 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: MARIA RUBIELA BETANCUR LARGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1924935 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

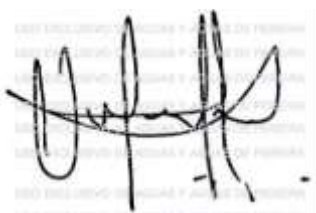
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 DE ABRIL DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jazapata
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. 277843-52 de 29 DE ABRIL DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BEATRIZ SANCHEZ FERNANDEZ** 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	277843-52
Fecha Resolución	29 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	BEATRIZ SANCHEZ FERNANDEZ
Matrícula No	261123
Dirección para Notificación	CR 11 # 28- 36LA VICTORIA

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: CVALENCIAG

Visita No. 6005860

Resolución No. 277843-52

DE: 29 DE ABRIL DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277843 de 24 DE ABRIL DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 24 DE ABRIL DE 2026 la señora BEATRIZ SANCHEZ FERNANDEZ identificado con C.C. No. 42056301, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277843 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 261123 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 11 # 28-36 , Barrio LA VICTORIA en el periodo facturado de Abril de 2026

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE ABRIL DE 2026 en la que participó el señor Beatrix Sanches 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° P1615MMRSA92626AA el cual registra una lectura acumulada de 1652 m3. Con observacion: **"Instalaciones en buen estado predio con dos baños viven dos persona, medidor funciona correctamente"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de ABRIL 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 12 m3, avanzó de 1634 a 1646 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **ABRIL 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 BEATRIZ SANCHEZ FERNANDEZ identificado con C.C. No. 42056301 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) BEATRIZ SANCHEZ FERNANDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 28- 36 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: BEATRIZ SANCHEZ FERNANDEZ la cancelación de las sumas

pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 261123 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

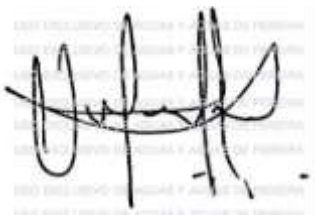
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 DE ABRIL 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. 277947-52 de 29 DE ABRIL DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ADITH GOMEZ 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	277947-52
Fecha Resolución	29 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	ADITH GOMEZ GOMEZ
Matrícula No	19606908
Dirección para Notificación	BL 62 APTO 6221MIRADOR 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: CVALENCIAG

Resolución No. 277947-52

DE: 29 DE ABRIL DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277947 de 27 DE ABRIL 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 ABRIL DE 2026 la señora ADITH GOMEZ GOMEZ identificado con C.C. No. 1140421866, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 277947 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19606908 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: BL 62 APTO 6221 MIRADOR DE LLANO GRANDE VIPA, Barrio MIRADOR DE LLANO GRANDE en los periodo facturado 2026-2,2026-3,2026-4.

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 29 DE ABRIL DE 2026 en la que participó la señora Gabriela Garrido 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° A14FA659365 el cual registra una lectura acumulada de 610 m3. "Predio con dos paños uno fuera de servicio, viven dos personas, instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente adjunto foto del medidor y la lectura actual".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19606908**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	607 m3	599 m3	8 m3	8 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	599 m3	595 m3	4 m3	4 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	595 m3	595 m3	0 m3	0 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 **FEBRERO, MARZO Y ABRIL 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 febrero de 2026, el equipo de medida avanzó **(595 m3 a 595 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 0 m3.
- para el periodo de marzo de 2026, el equipo de medida avanzó **(595 m3 a 599 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 4 m3.
- para el periodo de abril de 2026, el equipo de medida avanzó **(599 m3 a 607 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 8 m3, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **FEBRERO, MARZO Y ABRIL 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 ADITH GOMEZ GOMEZ identificado con C.C. No. 1140421866 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) ADITH GOMEZ GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, BL 62 APTO 6221 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: ADITH GOMEZ GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19606908 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

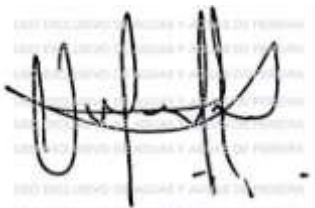
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 DE ABRIL 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. 277887-52 de 29 DE ABRIL DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BAYRON VILLADA** 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	277887-52
Fecha Resolución	29 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	BAYRON VILLADA
Matrícula No	19615192
Dirección para Notificación	CARRERA 44 No. 86 B - 05 MZ 4 TORRE 18 APTO 501SAN 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: CVALENCIAG

Resolución No. 277887-52

DE: 29 DE ABRIL DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277887 de 27 DE ABRIL 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 ABRIL DE 2026 el señor BAYRON VILLADA identificado con C.C. No. 1004775047, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277887 consistente en: PAGO SIN ABONO A CUENTA de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19615192 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CARRERA 44 No. 86 B - 05 MZ 4 TORRE 18 APTO 501 URBANIZACION SANTA CLARA, Barrio SAN JOAQUIN en el periodo facturado 2026-4.

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 petición radicada el 27 DE ABRIL DE 2026, mediante solicitud referente a la matrícula **Nro. 19615192**, la Subgerencia Comercial Departamento de Atención al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas En atención a su solicitud, con referencia a la aplicación del pago efectuado mediante el portal web, el día 29 de marzo de 2026 a la matrícula No 19615192; por valor de \$ 92.370; atentamente me permito informarle que la Empresa Aguas y Aguas de Pereira S.A.S.ESP, tiene implementado en el sistema de recaudos un aplicativo de pagos en línea, el cual consiste que todos los pagos Electrónicos realizados a una matrícula de Acueducto y el resultado de la transacción es Exitosa, el recaudo aparece inmediatamente registrado en nuestro sistema de pagos; por consiguiente hemos realizado las respectivas verificaciones según el soporte de pago enviado por el usuario y encontramos que el recaudo por valor de \$ 92.370, no aparece en nuestro software de recaudo aplicado a la matrícula No 19615192; así mismo a la fecha dicho pago, tampoco se ve reflejado en los movimientos bancario de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira S.A.S.ESP.

Conforme

al soporte de pago anexado este no fue realizado a nuestra empresa y este fue realizado a la empresa BANCO DAVIVIENDA SA.



¡Hola, VALENTINA ROJAS VARGAS!

Estado de la Transacción: **Aprobada**

Los siguientes son los datos de tu transacción:

Valor: \$ 92.370

Empresa: Banco Davivienda SA

Descripción: Depósito a Daviplata por PSE

Fecha de la transacción: 29/03/2026

CUS: 177229890

Gracias por utilizar nuestro servicio.



Ten en cuenta estos tips de seguridad:

Usa dispositivos personales o de confianza para realizar tus pagos.

En los servicios públicos domiciliarios, **la obligación solo se extingue cuando el pago se realiza a favor del prestador del servicio o por los canales autorizados por este** y a la fecha no se ha recibido el pago que afirma el usuario haber efectuado, por valor de \$80.980

Por lo tanto, al no haberse recibido el dinero del pago de la factura N° **60107499** del período de facturación Marzo de 2026, porque al parecer fue entregado a un tercero fraudulento, la obligación con la Empresa aún se encuentra vigente de pago, lo que generó en el periodo de Abril de 2026 una facturación doble en este caso puntual edad 3.

La Empresa, no recibió el dinero, y no tiene canales diferentes a los de la página www.aguasyaguas.com.co, y no se tiene ninguna relación con la pagina fraudulenta, por lo cual la Empresa no es responsable, porque la responsabilidad recae sobre el autor del fraude y eventualmente sobre la plataforma de pagos en la cual usted realizó el pago.

En el soporte que aporta, no se evidencia que haya realizado el pago a favor de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, por lo cual no se puede aplicar un pago que

no fue recibido.

El usuario puede denunciar penalmente al autor de la estafa o acudir al banco o plataforma de pago.

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.

ARTÍCULO 148 de la Ley 142 de 1994: - Requisitos de las facturas. Los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.

En los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores o usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla lo estipulado. Corresponde a la empresa demostrar su cumplimiento

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 Atención 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 BAYRON VILLADA identificado con C.C. No. 1004775047 por concepto de PAGO SIN ABONO A CUENTA 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) BAYRON VILLADA enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 44 No. 86 B - 05 MZ 4 TORRE 18 APTO 501 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: BAYRON VILLADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19615192 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

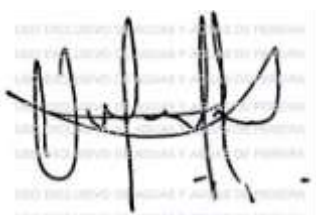
Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto 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 29 DE ABRIL DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 277911-52 de 29 DE ABRIL DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA YOLANDA CRIOLLO** 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	277911-52
Fecha Resolución	29 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA YOLANDA CRIOLLO
Matrícula No	1054691
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 24SEC-B CIUCAFE

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 277911-52

DE: 29 DE ABRIL DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277911 de 27 DE ABRIL 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 ABRIL DE 2026 la señora MARIA YOLANDA CRIOLLO identificado con C.C. No. 24764907, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 277911 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1054691 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 1 CS 24 , Barrio SEC-B CIUCAFE en los periodos facturados 2026-4,2026-3.

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 29 DE ABRIL 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° P1415MMRSA48348AA el cual registra una lectura acumulada de 1326 m3. “ La usuaria desiste del reclamo, ya resolvió”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1054691**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	1326 m3	1297 m3	29 m3	29 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	1297 m3	1277 m3	20 m3	20 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 **MARZO Y ABRIL 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 marzo de 2026, el equipo de medida avanzó **(1277 m3 a 1297 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 20 m3.
- para el periodo de abril de 2026, el equipo de medida avanzó **(1297 m3 a 1326**

m3), arrojando una diferencia de lectura de 29 m3, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **MARZO Y ABRIL 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 MARIA YOLANDA CRIOLLO identificado con C.C. No. 24764907 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 YOLANDA CRIOLLO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 24 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 YOLANDA CRIOLLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1054691 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

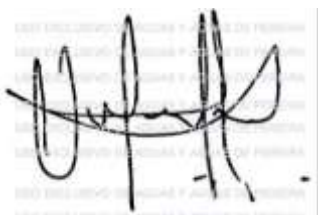
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 DE ABRIL 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. 277989-52 de 29 DE ABRIL DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ELIANA MURILLO** 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	277989-52
Fecha Resolución	29 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	ELIANA MURILLO
Matrícula No	459255
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 18 PS 2SAN FERNANDO

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: CVALENCIAG

Resolución No. 277989-52

DE: 29 DE ABRIL DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277989 de 28 DE ABRIL 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 28 DE ABRIL DE 2026 la señora ELIANA MURILLO identificado con C.C. No. 28557545, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277989 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 459255 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 1 CS 18 PS 2 , Barrio SAN FERNANDO en los periodos facturados 2026-1,2025-12,2026-2,2026-4,2026-3.

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 29 DE ABRIL DE 2026 en la que participó el señor Carlos Jaramillo 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° P1615MMRSA84883AA el cual registra una lectura acumulada de 1240 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor no registra consumo con llaves cerradas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **459255**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	1234 m3	1218 m3	16 m3	16 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	1218 m3	1203 m3	15 m3	15 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	1203 m3	1190 m3	13 m3	13 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Enero	1190 m3	1177 m3	13 m3	13 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, FEBRERO, MARZO Y ABRIL 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 2026, el equipo de medida avanzó **(1177 m3 a 1190 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 13 m3.
- para el periodo de febrero de 2026, el equipo de medida avanzó **(1190 m3 a 1203 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 13 m3.
- para el periodo de marzo de 2026, el equipo de medida avanzó **(1203 m3 a 1218 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 15 m3.
- para el periodo de abril de 2026, el equipo de medida avanzó **(1218 m3 a 1234 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 16 m3, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL 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 ELIANA MURILLO identificado con C.C. No. 28557545 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) ELIANA MURILLO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 18 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: ELIANA MURILLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 459255 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

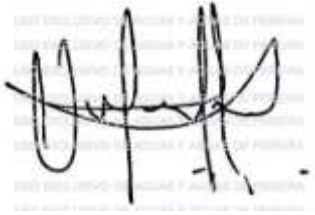
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 DE ABRIL DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is positioned above a vertical line. The signature is written in a cursive style with several loops and a horizontal line across the middle.

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. 277959-52 de 29 DE ABRIL DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUBEN CORREA** 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	277959-52
Fecha Resolución	29 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	12 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	RUBEN CORREA
Matrícula No	421339
Dirección para Notificación	BLQ 12 APTO 410GAMMA 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: CVALENCIAG

Resolución No. 277959-52

DE: 29 DE ABRIL DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277959 de 28 DE ABRIL 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 28 DE ABRIL DE 2026 el señor RUBEN CORREA identificado con C.C. No. 15307400, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 277959 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 421339 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: BLQ 12 APTO 410 , Barrio GAMMA I en el periodo facturado 2026-4.

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 29 DE ABRIL DE 2026 en la que participó el señor Ruben Correa 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° C18LA326296 el cual registra una lectura acumulada de 727 m3. “Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor no registra consumo con llaves”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **421339**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	724 m3	707 m3	17 m3	17 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 **ABRIL 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 **17 m3 avanzó de (707 m3 a 724 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 **ABRIL 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 RUBEN CORREA identificado con C.C. No. 15307400 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) RUBEN CORREA enviando citación a Dirección de Notificación:, BLQ 12 APTO 410 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: RUBEN CORREA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 421339 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

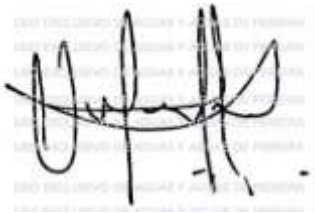
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 DE ABRIL 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