

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. 13243-52 de 5 DE MAYO DE 2026.

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

Resolución No	13243-52
Fecha Resolución	5 DE MAYO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	14 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	15 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	NESTOR JULIO RESTREPO
Matrícula No	1527050
Dirección para Notificación	CS 26EL PLUMON

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 29 DE ABRIL DE 2026, el señor NESTOR JULIO RESTREPO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2025-12,2026-1,2026-2,2026-3,2026-4, 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 4 DE MAYO DE 2026, visita que fue atendida por Nestor julio restrepi, y en tal revisión se detectó que el medidor C16LA611670AA que pertenece al predio con matricula No 1527050, tenía una lectura acumulada de **789 m3**, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

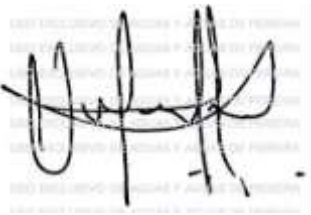
En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodos **2025-12,2026-1,2026-2,2026-3,2026-4**, por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como 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 **-63134** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 1527050.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1095	2025-12	414	0	4	0	-3384	3384
2500	2026-4	414	0	4	0	9103	-9103
1090	2025-12	414	0	4	0	-4436	4436
2501	2026-1	414	0	4	0	11553	-11553
2500	2026-3	414	0	4	0	8813	-8813
1090	2026-4	414	0	4	0	-4580	4580
2501	2025-12	414	0	4	0	11553	-11553
2501	2026-4	414	0	4	0	11928	-11928
1095	2026-2	414	0	4	0	-3384	3384
1095	2026-4	414	0	4	0	-3495	3495
2500	2026-1	414	0	4	0	8813	-8813
2500	2026-2	414	0	4	0	8813	-8813

2501	2026-2	414	0	4	0	11553	-11553
1095	2026-3	414	0	4	0	-3384	3384
2501	2026-3	414	0	4	0	11553	-11553
2108	2026-4	414	0	0	0	-3	3
1095	2026-1	414	0	4	0	-3384	3384
1090	2026-3	414	0	4	0	-4436	4436
2500	2025-12	414	0	4	0	8813	-8813
1090	2026-1	414	0	4	0	-4436	4436
1090	2026-2	414	0	4	0	-4436	4436

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12676-52 de 5 DE MAYO DE 2026.

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

Resolución No	12676-52
Fecha Resolución	5 DE MAYO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	14 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	15 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	AUDIBER ANTONIO PEREA GARCIA
Matrícula No	19607039
Dirección para Notificación	VIA LA.ROMELIA.EL.POLLO.NACEDEROS I ETAPA

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

PEREIRA, 5 DE MAYO DE 2026

Señor (a):

AUDIBER ANTONIO PEREA GARCIA
VIA LA.ROMELIA.EL.POLLO. - NACEDEROS I ETAPA
Teléfono: 3146893115
PEREIRA

Radicación: No. 12676 Radicado el 4 DE MAYO DE 2026

Matrícula: 19607039

Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO PRESENTA DERECHO DE PETICION POR ESCRITO. VER ANEXO

CONSIDERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

En atención a la petición radicada el 4 DE MAYO DE 2026, es pertinente informar al señor **AUDIBER ANTONIO PEREA GARCIA**, que la Empresa de ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. ESP, no es la encargada de hacer estos retiros, pues existe un contrato con la Empresa ASIU, la cual presta servicios accesorios para el hogar como plomería, electricidad, control de plagas, entre otros, y lo pactado consiste en facturar mensualmente como un servicio adicional, el servicio por ellos ofrecido, y que voluntariamente los usuarios acceden a este y autorizan a efectuar el cobro por medio de la factura de los servicios de Aguas y Aguas de Pereira.

Los ingresos y los retiros de ASIU, no dependen de la Empresa ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. ESP por lo tanto, se le solicita remitirse a la Empresa ASIU, adjuntando los documentos que ellos requieran para el retiro respectivo, cumpliendo las políticas por ellos establecidas, igualmente se le informa que no se ACCEDE a realizar ninguna devolución de dinero, porque los valores cancelados, no corresponden a la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, dicha reclamación la debe realizar directamente en ASIU.

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

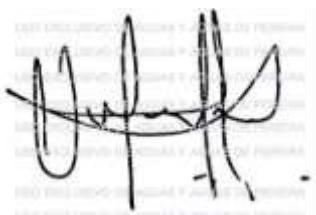
Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) AUDIBER ANTONIO PEREA GARCIA, identificado con C.C. No 7245868 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) AUDIBER ANTONIO PEREA GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación: VIA LA.ROMELIA.EL.POLLO. - NACEDEROS I ETAPA haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Se INFORMA que contra la presente decisión NO procede ningún recurso, por cuanto la petición, recae en solicitud de información y por tratarse de asuntos diferente a los establecidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Dado en PEREIRA, el 5 DE MAYO 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 due to the cursive style.

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. 23522-52 de 5 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ERIK SANTIAGO JORDAN VARGAS** 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	23522-52
Fecha Resolución Recurso	5 DE MAYO DE 2026
RECLAMO	277211 de 6 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	14 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	15 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	ERIK SANTIAGO JORDAN VARGAS
Identificación del Peticionario	1088334505
Matrícula No.	213884
Dirección para Notificación	CR 1 # 24- 40 SAN JORGE

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. 23522-52

DE: 5 DE MAYO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23522 DE 15 DE ABRIL DE 2026 SOBRE **RECLAMO No. 277211 DE 26 DE MARZO DE 2026**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) ERIK SANTIAGO JORDAN VARGAS, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1088334505 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 277211-52 de 6 DE ABRIL 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. 213884 Ciclo 3, ubicada en la dirección CR 1 # 24- 40 , Barrio SAN JORGE en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-1, 2026-2, 2026-3.

Que el recurrente por escrito presentado el día 15 DE ABRIL DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el consumo facturado para una persona que habita el inmueble, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho analizar la respuesta emitida mediante acto administrativo N° 277211-52 de 6 DE ABRIL DE 2026, la cual fue declarada NO PROCEDENTE, porque se facturó el consumo en los períodos de **ENERO, FEBRERO y MARZO DE 2026** de acuerdo al registro del medidor, y en la visita técnica realizada con ocasión de la reclamación, el día 28 de marzo de 2026, se verificó el estado del medidor P1715MMRSA97179AA y se verificó la lectura, el cual registraba una lectura acumulada de 1062 m³, la reclamante no se encontraba en el predio y no fue posible ingresar para inspeccionar las instalaciones internas, pero la acometida y el medidor se observaron en buen estado, sin fugas. y al encontrarse el predio solo no se observó el medidor registrar, se adjunta fotografía de la lectura del medidor el día de la inspección técnica.



Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en los periodos de **ENERO, FEBRERO y MARZO DE 2026**, efectivamente ha facturado el consumo registrado en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."* El medidor avanzó en estos periodos de 1040 a 1046, de 1046 a 1052 y de 1052 a 1058 m³, arrojando un consumo de 6 m³ para cada uno de los periodos reclamados.

En el siguiente cuadro se puede apreciar el resumen de lecturas y el consumo facturado a la matrícula reclamante:

Lecturas										
un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna										
	Año	Mes	nActiv	Lect Acti	Lect Ante	Consumo	Promed	Fec de lect	Observación	% des\ D
UC	2026	Marzo	1	1058	1052	6	6	8/03/2026	SIN OBSERVACION	0
UC	2026	Febrero	1	1052	1046	6	7	7/02/2026	SIN OBSERVACION	-0,14
UC	2026	Enero	1	1046	1040	6	7	9/01/2026	SIN OBSERVACION	-0,14
UC	2025	Diciembre	1	1040	1036	4	8	9/12/2025	SIN OBSERVACION	-0,5
UC	2025	Noviembre	1	1036	1032	4	8	8/11/2025	SIN OBSERVACION	-0,5

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

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

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para los periodos de **ENERO, FEBRERO y MARZO DE 2026**, 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.

En consecuencia, este Departamento **confirma la decisión inicial** y el consumo facturado en los periodos de **ENERO, FEBRERO y MARZO DE 2026** no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado y las instalaciones hidráulicas no presentan fugas. Igualmente es pertinente aclarar que el incremento no constituyó desviación significativa del consumo, pues no supero el 65% del promedio, como lo establece la Resolución CRA 151 de 2001, por lo tanto, el consumo de este períodos no ha dado lugar a revisión previa. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de el.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, pues el consumo no se liquida con base en el nivel de ocupantes, sino de acuerdo al consumo registrado en el equipo de medida.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

PARAMETROS DE DESVIACION SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO - RESOLUCION

CRA 151 de 2.001.

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por ERIK SANTIAGO JORDAN VARGAS y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 277211-52 de 6 DE ABRIL DE 2026, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al (la) señor(a) ERIK SANTIAGO JORDAN VARGAS, 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 5 DE MAYO DE 2026



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS.

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23519-52 de 5 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANDREA MOLINA 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	23519-52
Fecha Resolución Recurso	5 DE MAYO DE 2026
RECLAMO	277145 de 7 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	14 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	15 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANDREA MOLINA PATIÑO
Identificación del Peticionario	42120455
Matrícula No.	302687
Dirección para Notificación	CRA 2 BIS 35 B - 28 CAÑARTE CAÑARTE

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. 23519-52

DE: 5 DE MAYO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23519 DE 15 DE ABRIL DE 2026 SOBRE **RECLAMO No. 277145 DE 24 DE MARZO DE 2026**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) ANDREA MOLINA PATIÑO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42120455 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 277145-52 de 7 DE ABRIL DE 2026, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula No. 302687 Ciclo 3, ubicada en la dirección CL 32 # 2- 20 ALTOS, Barrio SALVADOR ALLENDE en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-2, 2026-3, 2026-4,

Que el recurrente por escrito presentado el día 15 DE ABRIL DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque no esta de acuerdo con el cobro de la reparación, la cual fue en via publica, y no la reportó la dueña de la vivienda de la matrícula No. 302687, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

La decisión que se revisa por vía de reposición corresponde específicamente al cobro realizado por la Empresa por haber ejecutado la orden de trabajo **5772477**, por la cual se reparó la acometida de acueducto correspondiente al inmueble ubicado en CL 32 # 2- 20 ALTOS, Barrio SALVADOR ALLENDE, Pereira.

Que personal Operativo de la Empresa, realizó el cambio de la acometida de acueducto en el predio con matrícula 302687, y fue necesario intervenir andén, para reparar la fuga de agua potable, por lo cual el valor de la obra civil se liquida de forma global, este ítem incluye ruptura y reposición de pavimento, recolección de escombros y mano de obra, en este caso se realizó una intervención en andén, y así se liquidó la orden de trabajo **5772477**, en la cual se cobró lo siguiente:



EMPRESA DE ACUEDUCTO LANCANTARRILLO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
SUBGERENCIA DE OPERACIONES

ORDEN DE TRABAJO

N. DE ORDEN 5772477
IMPRESO EL: 8/01/2026 12:11:19 p.
IMPRESO POR: AGIRALDO

RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPLACIACIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO
310 - RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION

CLASE - SUBCLASE : MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXION		INFORMACIÓN DEL USUARIO		DATOS DEL MEDIDOR	
DIRECCIÓN: A DOS CASAS DE ESTA DIRECCIÓN: CALLE 32 - 2 - 17 BARRIO SAL. SALVADOR ALLENDE		TELÉFONO: 3026858740		NUMERO: P0715MMBS49779201	
DIRECCIÓN DE AYUDA:		MATERIA: 302687		MARCA: ATAIR	
USUARIO: CLAUDIA NIDIA GIRALDO		MATRICULA: 302687		LECTURA: B-160	
FECHA DE SOLICITUD: 5/01/2026 2:31:54 p. m.		FECHA ATENDIDA: 09-01-2026		HORA: : am pm	
COBRO A USUARIO: SI ? <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Por que? Daño conexión		Geofono: <input type="checkbox"/> Compresor: <input type="checkbox"/>		DIAMETRO: 1/2 TIPO:	

OBSERVACIONES RADICACIÓN
viene de la solicitud :5772102 - RV 10300: JORGE EMIRO CORTES ARENAS, OBSERVACION RV: Daño en la conexión se requiere revisión con geófono primero (GEO: S APIQUE:N) OBS RADI 10300: FUGA EN VÍA PÚBLICA / INDICADA QUE LOS ESTÁ AFECTANDO LA HUMEDAD
DIRECCIÓN: A DOS CASAS DE ESTA DIRECCIÓN: CALLE 32 - 2 - 17 BARRIO SALVADOR ALLENDE
NOMBRE: CLAUDIA NIDIA GIRALDO
CEL: 3026858740

TIPO DE VÍA	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 ANDÉN SIN ACABADO	1580300203	1580300204	1580300205	1580300183
EN CALZADA SIN PAVIMENTAR	1580300206	1580300207	1580300208	1580300184
PERFORACION TOPO MISIL				1570301015

DATOS DEL MEDIDOR INSTALADO	
NUMERO:	
MARCA:	
LECTURA:	
CLASE:	
DIAMETRO:	TIPO:

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

CÓDIGO	ACCESORIOS INSTALADOS	UNIDAD	CANTIDAD
90000000	MEDIDOR 1/2" R160 PLÁSTICO POR CONSIGNACIÓN	UND	1
131020012	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 3/4"	UND	1
131020013	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 1"	UND	1
127030095	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLÁSTICA	UND	1
127030482	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR	UND	1

CÓDIGO	MANO DE OBRA DE ACTIVIDADES	UNIDAD	CANTIDAD
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	UND	1
1570300249	INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA DE PROTECCIÓN PARA MEDIDOR 1/2" Y 3/4"	UND	1
1570300250	INSTALACIÓN EN ANDÉN CAJA Y /O TAPA DE PROTECCIÓN	UND	1
1570300251	INSTALACIÓN LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2" Y 3/4"	UND	1

ESTICKER DEL MEDIDOR
Daño conexión manguera N8
1/2
CENTRAL DE OPERACIONES
FACTORADA
VERIFICADO

CERTIFICACIÓN
Yo Luis Enrique Botomartí, notifico que en mi calidad de funcionario de Aguas y Aguas de Pereira, en ejercicio de mis funciones, y bajo asignación a este presente orden de trabajo No 5772477, bajo juramento afirmo que el usuario no se encontraba presente en el predio para la firma del respectivo orden de trabajo después de la respectiva instalación. El usuario se niega a firmar la orden de trabajo.

USUARIO		INSTALADOR		SUPERVISOR	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre:	Luis Enrique Botomartí	Nombre:	
CC:					

OBSERVACIONES INSTALACIÓN

Luis Enrique Botomartí



RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO

N. DE ORDEN: 5772477
IMPRESO EL: 8/01/2026 12:11:19 p. m.
IMPRESO POR: AGRALDO

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	UNIDAD	SELECCIÓN
127030783	ACOPLES MEDIDOR DE 1/2"	PAR	
127030991	ACOPLES PARA MEDIDOR DE 1/2" PLASTICO	PAR	
127030782	ADAPTADOR HEMBRA PF 1/2"	UND	
127030017	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	UND	
127030039	ADAPTADOR MACHO METÁLICO POLIETILENO 20 mm 1/2"	UND	
127030025	ADAPTADOR MACHO PPH/AD DE 1/2"	UND	
127030030	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UND	
127030125	CODO GALVANIZADO DE 1/2 X 90	UND	
127030201	CODO PVC DE 1/2 X 45	UND	
127030193	CODO PVC DE 1/2" X 90"	UND	
127030216	COLLAR DE DERIVACIÓN 130 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030219	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 1/2"	UND	
127030221	COLLAR DE DERIVACIÓN 4" X 1/2"	UND	
127030223	COLLAR DE DERIVACIÓN 6 X 1/2"	UND	
127030226	COLLAR DE DERIVACIÓN PVC 2" X 1/2"	UND	
127030279	COLLARIN POLIETILENO DE 63 MM X 20 MM (2 X 1/2)	UND	
127030286	CAJALAPAGO EN HD DE 20mm X 1/2" PARA POLIETILENO	UND	
127030287	CAJALAPAGO EN HD DE 90 X 20 PARA POLIETILENO	UND	
127030464	GALAPAGO HD 4 X 1/2	UND	
127030290	GALAPAGO HD DE 110 X 20 MM (4" X 1/2") PARA POLIETILENO	UND	
127030368	GALAPAGO HD DE 6 X 1/2"	UND	
127030292	GALAPAGO HF 3 X 1/2" PARA PVC	UND	
127030305	GALAPAGO HF DE 2 X 1/2"	UND	
127030014	Llave de contención 1/2"	UND	
127030056	MEDIDOR 1/2" VOLUMÉTRICO R160 - PLÁSTICO	UND	
127030359	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2 X 5 CM	UND	
127030360	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2" X 10 CM	UND	
127031112	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PEALPE	UND	
127030451	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1/2"	UND	
127030035	VALVULA DE CORTE DE 1/2"	UND	
127030521	TAPON MACHO GALVANIZADO DE 1/2	UND	
127030536	TAPON ROSCADO DE 1/2" PVC	UND	
127030544	TAPON SOLDADO DE 1/2 PVC	UND	
127030581	TEE GALVANIZADA DE 1/2	UND	
127030622	TEE PVC DE 1/2"	UND	
127020033	TUBERIA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 M	M	
127030021	TUBERIA POLIETILENO DE 20MM PN 16 RD3	M	
127030988	TUBERIA PVC DE 1/2" BIJE 13.5	M	
127030002	CINTA TEFLON - ROLLO	ROLLO	
127030016	Llave de contención 1 1/2"	UND	
127030558	TEE DE 1 1/2" RD21 PVC	UND	
127030686	UNIÓN DRESSER DE 1/2" PVC	UND	
127030698	UNIÓN GALVANIZADA DE 1"	UND	
127030743	UNIÓN PF + AUD DE 1/2	UND	
127030749	UNIÓN POLIETILENO DE 20 MM EN BRONCE	UND	
127030751	UNIÓN PVC DE 1/2" PRESIÓN	UND	
128020143	VALVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE	UND	

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 3/4"	UNIDAD	SELECCIÓN
127030021	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 3/4"	UND	
127030019	ADAPTADOR MACHO POLIETILENO DE 25 MM X 1/2	UND	
127030040	ADAPTADOR MACHO METÁLICO POLIETILENO 35 MM X 1/2"	UND	
127030034	ADAPTADOR MACHO PVC DE 3/4"	UND	
127030071	BIJE ROSCADO 3/4 X 1/2" PVC	UND	
127030073	BIJE SOLDADO DE 1 X 3/4" PVC	UND	
127030083	BIJE SOLDADO 3/4 X 1/2 PVC	UND	
127030205	CODO PVC DE 3/4" X 45"	UND	
127030206	CODO PVC DE 3/4" X 90"	UND	
127030220	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 3/4"	UND	
127030222	COLLAR DE DERIVACIÓN 4 X 3/4"	UND	
127030224	COLLAR DE DERIVACIÓN DE 2 X 3/4"	UND	
127030225	COLLAR DE DERIVACIÓN DE 6 X 3/4"	UND	
127030289	GALAPAGO HD DE 110 X 25 MM (4" X 3/4") PARA POLIETILENO	UND	
128020021	Llave de contención 3/4	UND	
131020012	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 3/4"	UND	
127030202	NIPLE GALVANIZADO DE 3/4 X 5 CM	UND	
127030388	REDUCCIÓN BUSHING DE 3/4 X 1/2 GALVANIZADA	UND	
127030414	REDUCCIÓN COPA DE 3/4" A 1/2"	UND	
127030540	TAPON ROSCADO DE 3/4" PVC	UND	
127030548	TAPON SOLDADO DE 3/4" PVC	UND	
127030524	TAPON MACHO GALVANIZADO DE 3/4"	UND	
127030565	TEE DE 3/4" PVC	UND	
127020023	TUBERIA POLIETILENO DE 25 MM	M	
127010060	TUBERIA PRESION RDE 21 DE 3/4" PVC	M	
127030690	UNIÓN DRESSER DE 3/4" PVC	UND	
127030745	UNIÓN POLIETILENO DE 25 MM	UND	
127030755	UNIÓN PVC DE 3/4" PRESIÓN	UND	

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1"	UNIDAD	SELECCIÓN
127030780	ADAPTADOR HEMBRA PVC 1"	UND	
127030041	ADAPTADOR MACHO METÁLICO POLIETILENO 32 MM X 1"	UND	
127030027	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1"	UND	
127030057	BIJE ROSCADO 1 X 1/2" PVC	UND	
127030072	BIJE ROSCADO 1 X 3/4" PVC	UND	
127030073	BIJE SOLDADO 1 X 1/2" PVC	UND	
127030073	BIJE SOLDADO 1 X 3/4" PVC	UND	
127030175	CODO GALVANIZADO DE 1 X 90	UND	
127030294	CODO PVC DE 1 X 45	UND	
127030395	CODO PVC DE 1 X 90	UND	
127031019	FILTRO EN V DE 1" EN ACERO INOXIDABLE	UND	
128020015	Llave de contención de 1"	UND	
131020013	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 1"	UND	
127030357	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 10 CM	UND	
127030358	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 5 CM	UND	
127030387	REDUCCIÓN BUSHING DE 1 X 1/2 GALVANIZADA	UND	
127030388	REDUCCIÓN BUSHING DE 1 X 3/4 GALVANIZADA	UND	
127030406	REDUCCIÓN COPA DE 1 A 1/2	UND	
127030407	REDUCCIÓN COPA DE 1 A 3/4	UND	
127030450	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1"	UND	
127030519	TAPON MACHO GALVANIZADO DE 1	UND	
127030533	TAPON ROSCADO DE 1" PVC	UND	
127030542	TAPON SOLDADO DE 1" PVC	UND	
127030620	TEE PVC DE 1	UND	
127030024	TUBERIA POLIETILENO DE 32 MM	M	
127010053	TUBERIA PRESION RDE 21 DE 1" PVC	M	
127030685	UNIÓN DRESSER DE 1" PVC	UND	
127030749	UNIÓN PVC DE 1"	UND	
127030746	UNIÓN POLIETILENO DE 32 MM	UND	

INDICACIÓN PARA ALMACEN OTROS ÍTEM			
MATERIALES	UNIDADES	MEDIDAS	CANTIDAD
ARENA	PALADAS		
CEMENTO	BULTO		

Datos Radicación

Predio: 302687 Número: 5772477

Proceso: RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION Clase: MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Fecha radicación: 5/01/2026 2:31:54 p. r Vence: 8/01/2026 2:31:54 p. r Solicitante: 0 0

Observaciones: RV 10300: JORGE EMIRO CORTES ARENAS, OBSERVACION RV: Daño en la conexión se requiere revisión con geófono primero (GEO: S APIQUE:N) OBS RADI 10300: FUGA EN VÍA PÚBLICA / INDICA QUE LOS ESTÁ AFECTANDO LA HUMEDAD

Recursos tarea: (1001) COBROS CON IVA, Nro. radicación: 5772477

Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuesto	% IVA	Valor IVA	Valor Total
12703074	UNION PF + AUD DE 1/2	7.178,71	0,004	1,00	20,00	1.435,74	19,00	1.636,74	10.251,20
12703111	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PEALPE	42.196,81	0,024	1,00	20,00	8.439,36	19,00	9.620,87	60.257,04
15803007	Reparación de Acometida de acueducto en Andén L= 2 m	413.388,67	0,236	1,00	20,00	82.677,73	19,00	94.252,62	590.319,02

660.827,26

La orden de trabajo No. **5772477**, fue ejecutada el día 9 de enero de 2026, acuerdo a su solicitud se observa que el concepto facturado reclamado se debe al mantenimiento correctivo realizado por la fuga en la conexión de acueducto, (manguera negra) en la parte externa de la vivienda, por lo tanto, se corrobora que los cobros generados a la matrícula N° 302687 corresponden a dicha **INSTALACIÓN DOMICILIARIA e IVA**, y los cobros son ejecutados con los cumplidos Nro.395046482 y Nro.395046481 respectivamente por un valor total de **\$660.827,26 pesos**, de lo cual, el concepto de la instalación Domiciliaria por valor de \$555.317, fue diferida a 36 meses y el total del IVA por valor de \$105.510 en 6 cuotas mensuales, y se

han liquidado 3 cuotas , se comparte la información de dicho cobro, valor, cantidades, impuestos y cuotas.

Datos Radicación

Predio: 302687 **Número: 5772477**

Proceso: RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION Clase: MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Fecha radicación: 5/01/2026 2:31:54 p. r. Vence: 8/01/2026 2:31:54 p. r. Solicitante: 0 0

Observaciones: RV 10300: JORGE EMIRO CORTES ARENAS, OBSERVACION RV: Daño en la conexión se requiere revisión con geófono primero (GEO: S APIQUE:N) OBS RADI 10300: FUGA EN VÍA PÚBLICA / INDICA QUE LOS ESTÁ AFECTANDO LA HUMEDAD

Recursos tarea: (1001) COBROS CON IVA, Nro. radicación: 5772477

Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuesto	% IVA	Valor IVA	Valor Total
1270307	UNION PF + AUD DE 1/2	7.178,71	0,004	1,00	20,00	1.435,74	19,00	1.636,74	10.251,20
1270311	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PEALPE	42.196,81	0,024	1,00	20,00	8.439,36	19,00	9.620,87	60.257,04
1580300	Reparación de Acometida de acueducto en Andén L= 2 m	413.388,67	0,236	1,00	20,00	82.677,73	19,00	94.252,62	590.319,02

660.827,26

Resumen Lecturas PQR Medidores Otros cobros **BPM**

Diferidos Duplicados

Servicio

Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Valor	Valor cuota	Saldo	Num. cu
Servicio : ACUEDUCTO										
395046482	INST.DOM ACUEDUCTO	17/01/2026	DIFER	CONGEL	2026	Ener	\$555.317,02	\$17.658,933	\$582.744,790	
395046481	IVA	17/01/2026	DIFER	CONGEL	2026	Ener	\$105.510,23	\$18.049,520	\$54.148,562	
							\$ 660.827,2		\$ 636.893,35	

La Empresa, ratifica que que las ejecuciones técnicas que realizan las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, obedecen a una relación contractual entre el suscriptor y/o usuario y **en casos donde se está desperdiciando un bien social esencial como el agua potable, el interés particular debe ceder ante el general**, de allí que la Empresa bajo la premisa de la buena fe de que trata el artículo 83 de la C.P de 1991 efectúa las reparaciones de daños que son reportados por usuarios determinados e indeterminados, pues es su responsabilidad cuidar el bien social que presta, y mitigar en la mayoría de los escenarios posibles su mal uso, o desperdició, como fue en el caso en particular una fuga en la acometida en vía pública, **y el suscriptor y/o usuario es** el responsable de la reparación ejecutada en la acometida de acueducto de su vivienda.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto en los artículos 2.3.1.3.2.3.17 y 2.3.1.3.2.3.18 del DECRETO 1077 DE 2015, este Departamento considera que el cobro de la orden de trabajo por la cual el personal de la Empresa efectuó la reparación de la acometida de acueducto en el inmueble con matrícula 302687 es correcto y en consecuencia no será objeto de modificación, pues el usuario es el propietario de la acometida y debe asumir el costo total del trabajo realizado en beneficio de su predio, porque corresponde a la acometida que presentaba fuga.

Por lo expuesto anteriormente, este despacho **confirma la decisión** que hoy es objeto de recursos por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios, no ordenará la reliquidación de los saldos facturados por otros cobros a través de los cumplidos No 395046482 y Nro.395046481, con ocasión de la orden de trabajo **5772477** a la matrícula **302687**.

Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de el.

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 COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA..

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

Lo anterior con fundamento legal en:

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

El artículo 135 de la Ley 142 de 1994 dispone en cuanto a las acometidas lo siguiente: “La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, sino fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes” (subrayado es nuestro)

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

RESUELVE:


ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por ANDREA MOLINA PATIÑO y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECORRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 277145-52 de 7 DE ABRIL DE 2026, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al (la) señor(a) ANDREA MOLINA 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 5 DE MAYO DE 2026



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 277848-52 de 5 DE MAYO DE 2026.

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

Resolución No	277848-52
Fecha Resolución	5 DE MAYO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	14 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	15 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	DIANA MARIA RESTREPO LOPEZ
Matrícula No	1043819
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 37PARDO LEAL

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. 277848-52

DE: 5 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277848 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 DIANA MARIA RESTREPO LOPEZ identificado con C.C. No. 42128050, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 277848 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1043819 Ciclo: 10 ubicada en: MZ 3 CS 37 , Barrio PARDO LEAL en el periodo facturados 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)

se generó la orden de trabajo No 5782432, para la reparación de la acometida de alcantarillado de la matrícula No 1043819 y por lo tanto, personal de la Subgerencia de Operaciones, efectuó la reparación del servicio y el trabajo realizado se grabó en el sistema de información comercial, mediante cumplido N° 395589421 liquidando el siguiente ítems:

Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
Acometida de alcantarillado de 200 mm x 160	4.404.051,35	2,515	1,00	20,00	880.810,27	0,00	0,00	5.284.861,62
								5.284.861,62

De acuerdo con lo anterior y tras consultar la solicitud del usuario con el área de Operaciones, esta dependencia informa lo siguiente en relación con el Reclamo N.º 277848:

1. En el predio en mención se reparó la acometida de alcantarillado con la OT 5782432 en conjunto con la 5848380 (predio 979872) el 10/02/2026.
2. Los recursos cobrados no son correctos, dado que la acometida es compartida por los dos predios.
3. Se anexan órdenes de trabajo.

Por lo anterior se recomienda modificar el cumplimiento de las órdenes N° 5782432 y 5848380 en sus respectivas matrículas, así:

CÓDIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD
1580300214	Acometida de alcantarillado en Pavimento	0.00
1580300218	Acometida de alcantarillado en Pavimento para dos casas	1.00

Por lo expuesto, este Departamento considera: **PROCEDENTE MODIFICAR EL COBRO DEL TRABAJO REALIZADO EN LA MATRÍCULA 1043819 Y SE RELIQUIDA.**

Motivo por el cual ya se genero solicitud al area de cartera para que se modifique el item cobrado con No de radicado 6017658.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-168057** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
INST.DOM ACUEDUCTO	2026-4	462	0	0	0	168057	-168057

FUNDAMENTOS LEGALES

ARTÍCULO 148. Ley 142 de 1994 - **Requisitos de las facturas.** . **No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario** (lo resaltado es nuestro).

RESOLUCIÓN CRA 659 DE 2013 Artículo 1°. Modifíquese el artículo 1° de la Resolución número CRA 294 de 2004, el cual quedará así:

“Artículo 1°. Causales e Identificación de los cobros no autorizados. La presente resolución, tiene por objeto señalar de acuerdo con la Ley, los criterios generales sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación para la devolución por vía general de cobros no autorizados, en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo.

1.1. Causales de la devolución. Los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos.

Se considerará que existe un cobro no autorizado, cuando la tarifa cobrada en la factura a los usuarios contenga costos no previstos o costos por encima a los autorizados por la entidad tarifaria local en todos o algunos de sus componentes, según las reglas previstas en la metodología tarifaria vigente para cada servicio público.

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 PROCEDENTE el reclamo presentado por DIANA MARIA RESTREPO LOPEZ identificado con C.C. No. 42128050 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) DIANA MARIA RESTREPO LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 CS 37 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 MARIA RESTREPO LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1043819 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

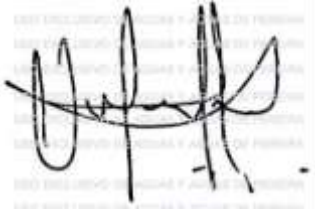
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 5 DE MAYO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Victor Alonso Cano Pérez', is written over a background of faint, repeating text.

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. 277899-52 de 5 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FREDY ARQUIMEDES ARANGO 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	277899-52
Fecha Resolución	5 DE MAYO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	14 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	15 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	FREDY ARQUIMEDES ARANGO VILLADA
Matrícula No	1225697
Dirección para Notificación	MZ 30 CS 36SAMARIA 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. 277899-52

DE: 5 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277899 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 FREDY ARQUIMEDES ARANGO VILLADA identificado con C.C. No. 94274290, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 277899 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1225697 Ciclo: 9 ubicada en: MZ 30 CS 36 , Barrio SAMARIA 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 liquidación del reclamo, calificación definitiva).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 4 DE MAYO DE 2026 en la que participó el señor Fredy Arango como usuario del servicio público y FREDDY RAMOS RIOS 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° P1415MMRSA52385AA el cual registra una lectura acumulada de 2303 m3. "Se reviso el predio el medidor funciona normalmente no esta frenado, no existen fugas, solo vive una persona hace dos meses".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1225697**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	2300 m3	2293 m3	7 m3	21 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. P1415MMRSA52385AA, el cual registra una lectura acumulada de 2303 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **abril de 2026**, el lector reportó en el sistema la novedad de "**REVISAR MEDIDOR**", razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a, **21 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **abril de 2026**, la Empresa facturó un consumo

promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado a 7 m3 por diferencia de lectura.**

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1225697**, por la Empresa, respecto al período de **abril de 2026, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -61489 detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-4	486	7	13	-8015	-14886	6870
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	486	7	21	20873	62620	-41746
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-4	486	7	13	-6117	-11360	5243
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	486	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	486	7	21	15930	47790	-31860

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

de Servicios Públicos.”

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por FREDY ARQUIMEDES ARANGO VILLADA identificado con C.C. No. 94274290 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) FREDY ARQUIMEDES ARANGO VILLADA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 30 CS 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: FREDY ARQUIMEDES ARANGO VILLADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1225697 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

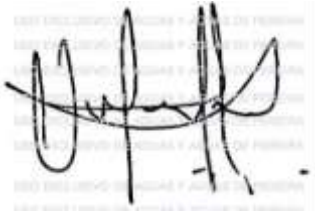
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 5 DE MAYO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 277896-52 de 5 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS EDUARDO CASTAÑEDA** 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	277896-52
Fecha Resolución	5 DE MAYO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	14 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	15 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUIS EDUARDO CASTAÑEDA
Matrícula No	982983
Dirección para Notificación	CR 18 # 10- 03 APTO 402PINARES DE SAN MARTIN

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6010011

Resolución No. 277896-52

DE: 5 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277896 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 LUIS EDUARDO CASTAÑEDA identificado con C.C. No. 2934875, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 277896 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 982983 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CR 18 # 10- 03 APTO 402 , Barrio PINARES DE SAN MARTIN 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 4 DE MAYO DE 2026 en la que participó la señora Aida Cardona 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° P1815MMREL111541AA el cual registra una lectura acumulada de 976 m3. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, no registra consumo con llaves cerradas.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de **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." **Más 24 m3** de consumo pendiente por facturar del periodo de **marzo de 2026**.

Por otro lado, es de tomar en cuenta las observaciones realizadas por parte de la visita técnica el día **4 de abril de 2026** en donde manifiestan que **"medidor registra consumo bien, no registra consumo con llaves cerradas."**

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION TECNICA

ATENCION AL CLIENTE

Visita No.: 1

I. INFORMACION GENERAL

Radicado No: 277896
Visita No: 6010011
Fecha De Atencion: 04/05/2026 11:48:43
Nombre del Usuario: LUIS EDUARDO CASTAÑEDA
Matricula: 982983
Direccion: CR 18 # 10- 03 APTO 402
Barrio: PINARES DE SAN MARTIN
Clase de Uso del Predio: RESID -EST 6 - ALTO
No Medidor: P1815MMREL111541AA
Lectura Actual: 967

DATOS VISITA.

II. CARACTERISTICAS DEL INMUEBLE

Clase de Servicio: RESIDENCIAL
Actividad Economica: VIVIENDA FAMILIAR
Estado Ocupacion: Predio Ocupado
SERVICIOS CON QUE CUENTA EL PREDIO
Acueducto Prestado Por La Empresa: SI
Alcantarillado Prestado Por La Empresa: SI
No. Personas que Ocupan el Inmueble: 2
Hace Cuanto Tiempo: 10 años en adelante

III. ESTADO DEL EQUIPO DE MEDIDA

No Medidor: P1815MMREL111541AA
Lectura Actual: 976
Estado Medidor: Buen Estado
Funcionamiento: Funcionando
ESTADO DEL MEDIDOR

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

Lavamanos
Llave Terminal Lavamanos: SI
Lavaplatos
Llave Terminal Lavaplatos: SI
Ducha
Llave Terminal Ducha: SI
Tanque De Reserva
Flotador: SI
Tanque Lavadero
Llave Terminal Tanque Lavadero: SI
Tanque de Sanitario
Agua Stop: SI
Tanque Con Rebose o Fuga: NO
Instalaciones Internas
Piscina
PRUEBAS REALIZADAS
PARA MULTIUSUARIO
ESTADO DE LAS AREAS COMUNES

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, no registra consumo con llaves cerradas.

Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es evidente la causa del cobro elevado para el periodo de **abril de 2026**, ya que se contó con la siguiente facturación:

- En el periodo de **marzo de 2026** el predio tuvo una diferencia de lectura de **35 m3** de los cuales se le facturaron **11 m3**, consumo promedio (mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **24 m3** pendientes por facturar. El grupo de facturación determinó que el incremento en el consumo se debe al consumo normal.

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. **982983** 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, más consumo acumulado 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 149 de la ley 142 de 1994: “Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en los períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios e circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor según sea el caso.

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

Artículo 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 LUIS EDUARDO CASTAÑEDA identificado con C.C. No. 2934875 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 EDUARDO CASTAÑEDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 18 # 10- 03 APTO 402 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 EDUARDO CASTAÑEDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 982983 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

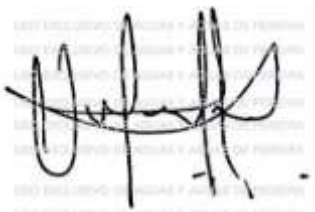
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 5 DE MAYO 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. 277982-52 de 5 DE MAYO DE 2026.

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

Resolución No	277982-52
Fecha Resolución	5 DE MAYO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	14 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	15 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	HUMBERTO CESPEDES
Matrícula No	444224
Dirección para Notificación	LT 271CAMILO LAS MERCEDES

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. 277982-52

DE: 5 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277982 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 HUMBERTO CESPEDES identificado con C.C. No. 10062508, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 277982 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 444224 Ciclo: 13 ubicada en:LT 271 , Barrio CAMILO LAS MERCEDES 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 definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 30 DE ABRIL DE 2026 en la que participó el señor Humberto Cespedes 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° H25VA965642 el cual registra una lectura acumulada de 7 m³. **Se concerta cita por teléfono con el usuario, el cual asistió y manifiesta que el es propietario del predio reclamante y este se encuentra arrendado, se visita predio y se observa en terreno que se encuentra solo, por lo tanto, no se pudo revisar dentro del predio, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra.** Situación que evidencia una inconsistencia en el registro de la lectura del periodo reclamado.

Ahora bien, con relación al consumo facturado para el Periodo de **ABRIL de 2026** se registró **62 m³**, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que el **medidor recién cambiado**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

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

Así las cosas, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error en el registro de la lectura para facturar el Periodo de Abril de 2026, ya que se debió facturar por el promedio por Aforo para el predio de matrícula **Nro 444224** es de **25 m³**, siendo este un predio con ocupación de **5 personas**, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en el periodo reclamado.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 444224** por la Empresa, respecto al período de **ABRIL de 2026, NO ES CORRECTO**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-194531** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	421	12	49	27309	111510	-84201
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	421	12	49	35783	146113	-110330

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 HUMBERTO CESPEDES identificado con C.C. No. 10062508 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 HUMBERTO CESPEDES enviando citación a Dirección de Notificación:, LT 271 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: HUMBERTO CESPEDES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 444224 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

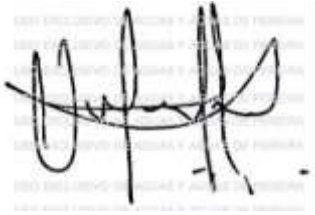
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 5 DE MAYO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos

Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278000-52 de 5 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **YOLANDA 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	278000-52
Fecha Resolución	5 DE MAYO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	14 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	15 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	YOLANDA MARIN
Matrícula No	19643621
Dirección para Notificación	MZ B LT 17BELLO HORIZONTE

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. 278000-52

DE: 5 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278000 de 29 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 29 DE ABRIL DE 2026 la señora YOLANDA MARIN identificado con C.C. No. 38866631, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 278000 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19643621 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ B LT 17 URBANIZACIÓN ANDALUCÍA LAZZUR, Barrio BELLO HORIZONTE 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 4 DE MAYO DE 2026 en la que participó FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA265607 el cual registra una lectura acumulada de **133 m³**. **Se llama al teléfono de la usuaria, la cual no contesta, se visita predio y se observa en terreno que se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y este registra.** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando los consumos reclamados, diferente a la utilización del servicio.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas **completa** y corroborar la situación referenciada en la solicitud, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe establecer y efectuar el cumplimiento de la hora y el acceso al predio establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas el 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 equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual, es responsabilidad del usuario, se tomó lectura y el medidor presentó una diferencia de **23 m³**, en el Periodo de **Abril de 2026** avanzó de **108 m³ a 131 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en el periodo reclamado, así:



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

Es de aclarar que, el usuario debe 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, SON CORRECTOS y NO** serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario, actuando de conformidad a la **Ley 142 de 1994**.

Cabe aclarar que, después de la usuaria corroborar la ausencia de fugas externas y de persistir los consumos, la Empresa a la fecha con la imposibilidad de prestar el servicio de geófono, le informamos al usuario que debe solicitar la **Revisión con Geófono de manera particular**, que le permita ubicar la posible fuga interna, realizar las reparaciones pertinentes y así evitar incrementos en el consumo, y así, **aportando las pruebas fehacientes si hay una posible fuga interna, con lo cual, se procederá a hacer los ajustes y modificaciones a los periodos reclamados.**

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 YOLANDA MARIN identificado con C.C. No. 38866631 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora YOLANDA MARIN enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ B LT 17 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: YOLANDA MARIN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19643621 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

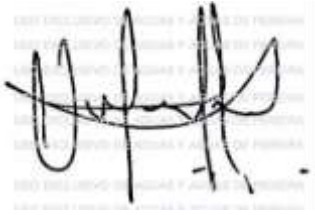
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 5 DE MAYO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278103-52 de 5 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FABIOLA MOTATO** 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	278103-52
Fecha Resolución	5 DE MAYO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	14 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	15 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	FABIOLA MOTATO
Matrícula No	1716331
Dirección para Notificación	CR 48 B # 80- 25 MZ 2 CS 12HACIENDA CUBA

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. 278103-52

DE: 5 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278103 de 4 DE MAYO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 4 DE MAYO DE 2026 la señora FABIOLA MOTATO identificado con C.C. No. 42137599, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 278103 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1716331 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CR 48 B # 80- 25 MZ 2 CS 12 ETAPA E, Barrio HACIENDA CUBA 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 5 DE MAYO DE 2026 realizada por JEAN PAUL BUITRAGO BARRERA 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° P1715MMRSA92762AA el cual registra una lectura acumulada de 3528 m3. "Predio vivienda familiar en el cual viven dos personas, Se revisan instalaciones y estas se encuentran sin anomalías, medidor registrando, existe una motocicleta parqueada en donde está el medidor, Por lo cual evita visibilidad de la ubicación del medidor pero se puede leer normalmente".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1716331**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	3511 m3	3472 m3	39 m3	39 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 **39 m3 avanzó de (3472 m3 a 3511 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.*

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por FABIOLA MOTATO identificado con C.C. No. 42137599 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) FABIOLA MOTATO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 48 B # 80- 25

MZ 2 CS 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: FABIOLA MOTATO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1716331 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

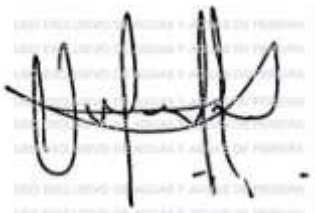
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 5 DE MAYO 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