

**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. 12736-52 de 19 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12736-52</b>
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	STF GROUP SA STF GROUP SA
Matrícula No	19607350
Dirección para Notificación	serviciospublicos@studios.com.coCENTRO

**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, 19 DE MAYO DE 2026

Señores:

**STF GROUP SA STF GROUP SA**

**serviciospublicos@studios.com.co - CENTRO**

**Teléfono: 3155221335**

PEREIRA

**Radicación:** No. 12736 Radicado el 15 DE MAYO DE 2026

**Matrícula:** 19607350

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

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: CORDIAL SALUDO, POR MEDIO DE LA PRESENTE, SOLICITO AMABLEMENTE LA CANCELACION DEL ENVIO DE LAS FACTURAS DE ENERGÍA CODIGO: 6510960000 Y CODIGO: 7510960000 AL CORREO ELECTRONICO DEL AREA DE SERVICIO. LO ANTERIOR, TENIENDO EN CUENTA QUE EL LOCAL YA FUE ENTREGADO AL PROPIETARIO Y POR TAL MOTIVO, LAS FACTURAS DEBEN CONTINUAR SIENDO ENVIADAS UNICAMENTE A LA DIRECCION FISICA REGISTRADA EN EL SISTEMA. AGRADECEMOS REALIZAR LA ACTUALIZACION CORRESPONDIENTE Y QUEDAMOS ATENTOS A CUALQUIER INFORMACION ADICIONAL QUE SE REQUIERA PARA COMPLETAR EL PROCESO. GRACIAS POR SU ATENCION Y COLABORACION.

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

En atención a la petición radicada el 15 DE MAYO DE 2026 mediante el cual, el usuario solicita anular factura digital para el correo registrado, lo anterior respecto al predio con matrícula No. **19607350**, nos permitimos precisarle que de acuerdo a su petición, en referencia al Servicio de Acueducto y Alcantarillado se remite su solicitud y se actualiza la información registrada mediante la **OT 6043411** por parte del Departamento de Servicio al Cliente, para que **no** se envíe la facturación del predio al correo electrónico [serviciospublicos@studios.com.co](mailto:serviciospublicos@studios.com.co) registrado en la información de dicha matrícula.

Cabe anotar que, por no ser tema de nuestra competencia para la facturación del Servicio de energía, debe realizar su solicitud a dicha Empresa.

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:

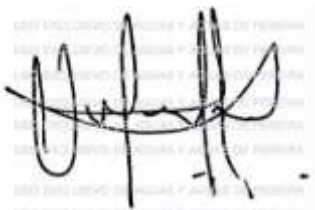
Dar por atendida la solicitud presentada por los señores STF GROUP SA STF GROUP SA, identificado con C.C. No 805003626 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal a los señores STF GROUP SA STF GROUP SA enviando citación a Dirección de Notificación: serviciospublicos@studios.com.co - CENTRO haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE MAYO DE 2026

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 2490-52 de 19 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>2490-52</b>
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>ACCEDE</b>
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA GLADIS CEBALLOS RUIZ
Matrícula No	328039
Dirección para Notificación	BLQ 30 APTO 1SECTOR 1 DE FEBRERO

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

Pereira, 19 DE MAYO DE 2026

Señor (a):  
MARIA GLADIS CEBALLOS RUIZ  
BLQ 30 APTO 1  
Teléfono: 3164498252

Radicación: 2490 del 7 DE MAYO DE 2026  
Matrícula: 328039  
Móvil de la Queja: FALLAS EN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO

**FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA:** DERECHO DE PETICION ADJUNTO.

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

En atención a su solicitud, la Subgerencia Comercial – Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira S.A.S. E.S.P. se permite informar lo siguiente:

Respecto a la solicitud relacionada con la revisión técnica de la instalación del medidor efectuada el día 04 de marzo de 2026, el contratista encargado informó que realizó la respectiva revisión técnica con el fin de verificar las condiciones de la instalación y determinar las posibles afectaciones reportadas por el usuario.

Así mismo, conforme a la información obrante en el reporte de la orden de trabajo No. 5497631, se evidencia que la visita técnica para el cambio de medidor fue realizada el día 04 de marzo de 2026 a las 11:17:42 a.m. Igualmente, se registra que el procedimiento correspondió a una instalación de medidor, ejecutándose el cambio del medidor viejo No. P1515MMRSA62357AA por el medidor nuevo No. H25VA871123.

Se adjunta copia del informe y soportes correspondientes al procedimiento de cambio de medidor realizado en la fecha anteriormente indicada, para su conocimiento y verificación.



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

**(10309) INSTALACION DE MEDIDOR**

Radicado : 5497631  
Fecha Visita : 04/03/2026 11:17:42  
Nombre : RODRIGUEZ VANEGAS VICTOR  
Direccion : BLQ 30 APTO 1  
Barrio : SECTOR 1 DE FEBRERO  
Predio : 328039

**INSTALACION**

Quien Atendio La Visita : Otros  
Autoriza : SI  
Numero de Cuotas : 1  
Estado del Predio : Predio Ocupado  
Lectura inicial : 1104  
Telefono : 1  
Nombre Quien Recibe Medidor : Vigilante  
Cedula de Quien Recibe : 1  
Medidor Viejo : P1515MMRSA62357AA  
Medidor Nuevo : H25VA871123

**DATOS DE INSTALACIÓN - RECURSOS**

Recurso : 90000000 - MEDIDOR EN CONSIGNACION  
Cantidad : 1

Recurso : 1570300175 - MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR  
Cantidad : 1

**OBSERVACION**

Se cambia medidor

Bajo la gravedad de juramento, firmo la orden de trabajo dando testimonio de la posición del usuario.

**Estado Predio : Rehusa firma**

**Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 11 90015128711**



Ahora bien, frente a la manifestación relacionada con los presuntos daños ocasionados con ocasión del procedimiento realizado, el contratista encargado informó que se estableció comunicación con el usuario con el fin de identificar las afectaciones reclamadas y, posteriormente, se llegó a un acuerdo mediante el cual el contratista asumirá los daños ocasionados.

Adicionalmente, el contratista manifestó que este tipo de situaciones no se presentan de manera intencional ni son frecuentes dentro de los procedimientos de instalación; sin embargo, indicó que continuamente se realizan capacitaciones al personal operativo con el propósito de minimizar este tipo de eventualidades y fortalecer la calidad del servicio prestado.

Finalmente, reiteramos nuestro compromiso con la calidad, la transparencia y la eficiencia en la prestación de los servicios públicos, así como con el mantenimiento de una comunicación formal, permanente, asertiva y efectiva con nuestros usuarios, con el fin de garantizar su satisfacción y confianza, pilares fundamentales para Aguas y Aguas de Pereira.

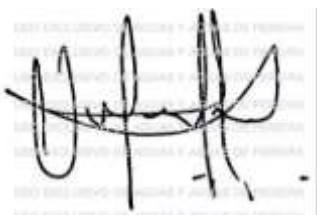
Por lo brevemente expuesto, **el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.**, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la empresa resuelve:

Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) MARIA GLADIS CEBALLOS RUIZ identificado con C.C. No. 30301713 por concepto de FALLAS EN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) MARIA GLADIS CEBALLOS RUIZ enviando citación a Dirección de Notificación: BLQ 30 APTO 1 haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Atentamente,

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

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

Proyectó: **puatcliente2560**

Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23555-52 de 19 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Recurso No</b>	<b>23555-52</b>
Fecha Resolución Recurso	19 DE MAYO DE 2026
RECLAMO	277628 de 20 DE ABRIL DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO ACCEDE</b>
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	ROY ALEXANDER RAMIREZ NARANJO
Identificación del Peticionario	1088282964
Matrícula No.	274977
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 14 JOSE ANTONIO GALAN

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. 23555-52

DE: 19 DE MAYO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23555 DE 27 DE ABRIL DE 2026 SOBRE **RECLAMO No. 277628 DE 20 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

### CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) ROY ALEXANDER RAMIREZ NARANJO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1088282964 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 277628-52 de 20 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. 274977 Ciclo 3, ubicada en la dirección MZ 4 CS 14 , Barrio JOSE ANTONIO GALAN en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-4.

Que el recurrente por escrito presentado el día 27 DE ABRIL DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el cobro de la reposición de la acometida de alcantarillado, solicitó el servicio en septiembre de 2025, y se ejecutó la orden en enero de 2026, manifiesta que el valor facturado no esta acorde con la precotización y que no justifica la demora de la Empresa para ejecutar el trabajo requerido, solicita revocar el cobro realizado o un valor mas justo de una acometida en zona peatonal, o en su defecto cobrar el valor de la precotización.

Soluto

- 1. Tiempos estipulados por ley para atender dicha Solicitud.  
(Para verificar si la empresa cumple con dicho requerimiento y así validar su demora para incurrir en gastos adicionales al usuario).
- 2. Los valores de la Precotización no concuerdan con los cobrados.  
(necesito una justificación con sustento jurídico para esto).
- 3. Revocar el cobro de acometido x un valor mas justo que concuerde con acometidos en peatonales. y en su defecto el valor pactado en el momento de la Solicitud.

Este Departamento se permite 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 **5561530**, por la cual se reparó la acometida de alcantarillado correspondiente al inmueble ubicado en la MZ 4 CS 14 , Barrio JOSE ANTONIO GALAN


Con el fin de dar respuesta oportuna a la recurrente, se remitió la inconformidad al área de Operaciones, encargada de ejecutar las reparaciones de los usuarios de la Empresa, y confirmaron que se atendió solicitud por parte de la Empresa en beneficio de este predio, así:

1. En el predio mencionado se cambió la acometida de alcantarillado en vía pavimentada con la orden de trabajo 5561530, por solicitud del usuario y/o suscriptor
2. Los ítems cobrados corresponden a lo consignado en la orden de trabajo, y los valores se liquidaron de acuerdo al momento de la ejecución, la cual se realizó el 26 de enero de 2026, de acuerdo a la programación de área de Saneamiento Hidrico y la disponibilidad del personal operativo.
3. Se anexa orden de trabajo 5561530

En consecuencia, el cumplimiento con orden No. 5561530 es válido y su valor es correcto, corresponde a los trabajos realizados por la Empresa.

Se adjunta la Orden de Trabajo realizada en terreno, con la respectiva firma del usuario y su aceptación así:

		EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P. SUBGERENCIA DE OPERACIONES		ORDEN DE TRABAJO 5561530	
		CONEXIONES NUEVAS O REPOSICIÓN TOTAL DE ALCANTARILLADO		Impreso el: 26/01/2026 7:24:27 Impreso por: CDGALLEGO	
<b>303 - CAMBIO DE ACOMETIDA</b>					
INFORMACIÓN DEL USUARIO			DATOS DEL MEDIDOR		
DIRECCIÓN: MZ 4 CS 14 JOSE ANTONIO GALAN			TELEFONO:		
DIRECCIÓN DE AYUDA:			NUMERO:		
USUARIO: GLORIA ARANGO			MARCA:		
FECHA DE SOLICITUD: 15/09/2025 7:52:35			MATRICULA: 274977		
FECHA ATENDIDA: 15/09/2025			LECTURA:		
CREACIÓN SOLICITADA POR:			HORA: : am pm		
OBSERVACIONES RADICACIÓN			DIAMETRO: TIPO:		
3136760639 USUARIA SOLICITA CAMBIO DE ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO PARA LA MATRICULA 274977 MZ 4 CS 14 JOSE ANTONIO GALAN - RIO OTUN VER DOC ANEXO - PREDIO CON COLILLA LISTA, REQUIERE ROTURA EN PAVIMENTO. POR FAVOR INSTALAR CAJA Y MEDIDOR. GRACIAS.					
<b>CONEXIÓN NUEVA Y CAMBIOS DE ACOMETIDAS ALCANTARILLADO COBRO A USUARIO</b>					
CONEXIONES NUEVAS E INDEPENDIZACIONES-COSTO DIRECTO			REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO PAVIMENTO		
CÓDIGO	TIPO DE VÍA	SELECCIÓN	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1580300213	Acometida de alcantarillado en zona verde		1580300224	Reparación Acometida de alcantarillado en Pavimento L= 2 m	
1580300214	Acometida de alcantarillado de en Pavimento	X	1580300225	Reparación Acometida de alcantarillado en Pavimento L= 3 m	
1580300215	Acometida de alcantarillado en Andén		1580300226	Reparación Acometida de alcantarillado en Pavimento L= 4 m	
1580300216	Acometida de alcantarillado en calzada sin pavimento		<b>REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO ANDÉN</b>		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1580300217	Acometida de alcantarillado en zona verde 200 mm x 160 mm - Para 2 casas		1580300227	Reparación Acometida de alcantarillado en Andén L= 2 m	
1580300218	Acometida de alcantarillado de 200 mm x 160 mm en Pavimento - Para 2 casas		1580300228	Reparación Acometida de alcantarillado en Andén L= 3 m	
1580300219	Acometida de alcantarillado de 200 mm x 160 mm en Andén-Para 2 casas		1580300229	Reparación Acometida de alcantarillado en Andén L= 4 m	
1580300220	Acometida de Acueducto de 200 mm x 160 mm en calzada sin pavimento - Para 2 casas		<b>REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO CALZADA SIN PAVIMENTO</b>		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
495	Caja De Inspección Domiciliaria, Incluye Tapa		1580300230	Reparación Acometida de Acueducto en calzada sin pavimento L= 2 m	
<b>REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO ZONA VERDE</b>			1580300231	Reparación Acometida de Acueducto en calzada sin pavimento L= 3 m	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	1580300232	Reparación Acometida de Acueducto en calzada sin pavimento L= 4 m	
1580300221	Reparación Acometida de alcantarillado en zona verde L= 2 m		<b>REPARACIONES VARIAS</b>		
1580300222	Reparación Acometida de alcantarillado en zona verde L= 3 m		CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1580300223	Reparación Acometida de alcantarillado en zona verde L= 4 m		200000030	Reparación Muro Lateral	
			200000031	Reparación Tapa Superior	
			200000032	Reparación Placa De Piso Y Emboquillado	
			200000029	Demolición Y Construcción De Caja De Inspección Nueva	

	<b>EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.</b> SEGURIDAD DE OPERACIONES		<b>ORDEN DE TRABAJO</b> 5561530																																																																																											
	<b>CONEXIONES NUEVAS O REPOSICIÓN TOTAL DE ALCANTARILLADO</b>		Registro N° 200710008 7.24.27 Registro por CODIGALLEGIO																																																																																											
	<b>363 - CAMBIO DE ACOMETIDA</b>																																																																																													
	<b>MATERIALES DE ACOMETIDA</b>			<b>EXCAVACIÓN</b>																																																																																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>MATERIAL</th> <th>UNIDADES</th> <th>DIAMETRO</th> <th>CANTIDAD</th> <th>TIPO DE VÍA</th> <th>LARGO</th> <th>ANCHO</th> <th>PROFUNDIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alambres Doble</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Alambres simple</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Árera</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Esgrapas</td> <td>2100</td> <td></td> <td>29</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cemento</td> <td></td> <td></td> <td>7</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tubería</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cuerpo</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tubo horizontal</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tubo vertical</td> <td>2100</td> <td></td> <td>10</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tubo horizontal</td> <td></td> <td></td> <td>7</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	MATERIAL	UNIDADES	DIAMETRO	CANTIDAD	TIPO DE VÍA	LARGO	ANCHO	PROFUNDIDAD	Alambres Doble								Alambres simple								Árera								Esgrapas	2100		29					Cemento			7					Tubería								Cuerpo								Tubo horizontal								Tubo vertical	2100		10					Tubo horizontal			7										
MATERIAL	UNIDADES	DIAMETRO	CANTIDAD	TIPO DE VÍA	LARGO	ANCHO	PROFUNDIDAD																																																																																							
Alambres Doble																																																																																														
Alambres simple																																																																																														
Árera																																																																																														
Esgrapas	2100		29																																																																																											
Cemento			7																																																																																											
Tubería																																																																																														
Cuerpo																																																																																														
Tubo horizontal																																																																																														
Tubo vertical	2100		10																																																																																											
Tubo horizontal			7																																																																																											
<b>DEFINICIONES DE ACOMETIDA</b>																																																																																														
<b>Inicio</b>		<b>Finalización</b>		<b>Superficie</b>																																																																																										
Fecha: 13/09/2025		Fecha: 13/01/2026		Superficie: 31110/100 m <sup>2</sup>																																																																																										

Resumen	Lecturas	PQR	BPM	Otros cobros						
Diferidos	Duplicados									
Servicio	Mes inicial									
Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Valor	Valor cuota	Saldo	Num. cuota
<b>Servicio : ACUEDUCTO</b>										
<input checked="" type="checkbox"/> Mes inicial : Marzo										
395706139	INST.DOM / 13/04/202	DIFER CONGELA	2026	Marz	\$5.284.861,62	\$168.057,18	\$5.882.001,53			
					\$ 5.284.861,		\$ 5.882.001,!			
					\$ 5.284.861,		\$ 5.882.001,!			

Se estableció entonces que la Empresa, mediante **Orden de trabajo 5561530**, atendió la solicitud del usuario, en la cual requería reposición total de la acometida de alcantarillado (acometida que va desde la red de la Empresa, hasta la caja de inspección del inmueble), se observa que se liquidó el ítem correcto, por el cual se llevó a cabo la obra trabajo que se liquida de manera global, en el ítem de acometida de alcantarillado de 200 mm en pavimento, por valor total de \$5.284.861,62, financiado en 36 cuotas mensuales, cada una por valor de \$168.057,18 y se ha liquidado una, en el período de abril de 2026, el saldo fue congelado mientras se resuelve esta reclamación. Al ejecutar la orden **5561530**, el predio disfrutó del servicio en forma continua y eficiente, Si bien la solicitud se realizó en septiembre de 2025, solo se logró ejecutar hasta enero de 2026, de acuerdo a la disponibilidad del personal Operativo, solo se atienden de manera urgente, los trabajos donde se evidencia un daño inminente o que afecta la salud de sus habitantes.

De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios cuentan con un término de quince (15) días hábiles para dar respuesta a las peticiones, quejas o requerimientos presentados por los usuarios.

En cuanto a la ejecución de la acometida o reparación solicitada, el plazo no se encuentra definido de manera general en la normatividad, toda vez que el mismo depende de las condiciones técnicas, disponibilidad operativa y aceptación de los costos por parte del usuario.

La legislación vigente, establece que el suscriptor es el dueño de la acometida y deberá hacerse cargo del costo de las reparaciones; la Empresa ejecuta la orden de trabajo por la cual se corrige la fuga, pero el costo de los materiales y la mano de obra debe ser asumido por el propietario del inmueble que se beneficia directamente del servicio, y el costo del trabajo realizado se liquidó en la vigencia del año en el cual se ejecutó (2026), y en la precotización, se aclara que es un valor promedio o aproximado el valor real dependerá de la ejecución.

**\*\*\*\*\* NOTA IMPORTANTE\*\*\*\*\***

Este valor debe entenderse como un valor aproximado, toda vez que, el valor definitivo está sujeto a los cambios que se deriven de las variaciones en el terreno a intervenir y la longitud de la obra civil.

De conformidad con lo anterior, el usuario da fe de que ha sido informado previamente de los valores aproximados del servicio requerido; en virtud de lo cual se le solicita a su nombre y firma y cédula.

## **FUNDAMENTOS LEGALES:**

### **DECRETO 1077 DE 2015**

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

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

10. **Acometida de acueducto.** Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

*(Decreto 302 de 2000, art. 21)*

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

**Por lo anterior y con fundamento en lo previsto en el artículo 2.3.1.3.2.3.17 y 2.3.1.3.2.3.18 DECRETO 1077 DE 2015, este Departamento considera que el cobro de la orden de trabajo por la cual el personal de la Empresa efectuó el cambio de la acometida de alcantarillado en el inmueble con matrícula 274977 es correcto y en consecuencia no será objeto de modificación, pues el usuario es el propietario de la acometida y debe asumir el costo del trabajo realizado, el cual se ejecutó y se cobró en la vigencia del año 2026, los valores liquidados son correctos,**

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 del **cumplido No 395706139 por valor de \$5.284.861,62**, y no expedirá factura diferente a la que está relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matrícula **No 274977, no se accede a su pretensión de modificar el valor total de la obra ejecutada en el año 2026, se le aclara que la precotización es un valor aproximado el cual puede variar, como efectivamente sucedió en este caso particular y al momento de aceptarla se le había informado al usuario, porque esta allí escrita la observación.**

El usuario es el propietario de la acometida y debe responder por el costo de la reposición, aunque este ubicada en la vía pública o externa, porque las acometidas hacen parte del inmueble por adhesión, y cualquier reparación debe ser asumida por el propietario de la vivienda que se beneficia con el servicio. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de el.

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 ROY ALEXANDER RAMIREZ NARANJO y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 277628-52 de 20 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) ROY ALEXANDER RAMIREZ NARANJO, haciéndose entrega de una copia del acto administrativo. En caso de que no sea posible la notificación personal de esta resolución, se procederá a la notificación por aviso, conforme del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**ARTICULO TERCERO:** Se concede el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios

Públicos Domiciliarios, Dirección Territorial de Occidente, con sede en Medellín. Para el efecto se dará traslado nuevamente del respectivo expediente, conforme lo establece el Artículo 20 de la Ley 689 de 2001. Salvo que el recurrente desista expresamente y por escrito.

### **NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 19 DE 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  
ANEXOS**

1. solicitud 5561530 del 15/09/2025



7

		<p align="center"><b>EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS ESP</b>  <b>SUBGERENCIA COMERCIAL - DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE</b>  <b>COTIZACIÓN ( VIGENCIA 2024)</b></p>		
<p>Señor usuario, el costo de una conexión de Alcantarillado (Nueva, reposición total o parcial), se calcula de acuerdo con el tipo de excavación a realizar según la vía.</p>				
MATERIALES	VSMLV	VALOR	CAN	TOTAL
CAJA DE INSPECCIÓN DOMICILIARIA INCLUYE TAPA	0.3536	604,019.5	1	604,019.5
ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO EN ZONA VERDE 200 MM X160	1.2631	2,157,627.4		-
ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO DE 200 MM X160 MM EN PAV	2.5153	4,296,635.5	1	4,296,635.5
ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO DE 200 MM X160 MM EN AN	1.8638	3,183,743.2		-
ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO DE 200 MM X160 MM EN CALZADA SIN PAVIMENTO	1.4079	2,404,974.8		-
<b>TOTAL</b>				4,900,657.0 ✓
<p align="center"><b>***** NOTA IMPORTANTE*****</b></p> <p>Este valor debe entenderse como un valor aproximado, toda vez que, el valor definitivo está sujeto a los cambios que se deriven de las variaciones en el terreno a intervenir y la longitud de la obra civil.</p> <p>De conformidad con lo anterior, el usuario da fe de que ha sido informado previamente de los valores aproximados del servicio requerido; en virtud de lo cual se le solicita a su nombre y firma y cédula.</p> <p>Fecha:</p> <p>NOMBRE: <u>T. Gloria Elcamp U.N.</u> FIRMA: _____</p> <p>CC. <u>A 24931025 P</u></p> <p>NOTA: <u>313 676 06 39</u></p> <p>Valores sujetos a la vigencia en la que se realice el cobro*</p>				

3. Orden de trabajo ejecutada el 26/01/2026



EMPRESA DE ACREDITO Y ALCANTARILLO DE PIEDRA S.A.S. E.S.P.  
SUCURSAL DE OPERACIONES

CONSUMOS NUEVAS O REPOSICION TOTAL DE ALCANTARILLO

ORDEN DE TRABAJO

881-831

Impreso el 28/03/2018 a las 7:24:27

Impreso por COCALLEDO

503 - CAMBIO DE ACOMETIDA

INFORMACION DEL VITAMIO

PRECISION M2 4 GS 14 JOSE ANTONIO GALAN

PRECISION DE PIZDA

ASAMBLADOR/A AFANADO

FECHA DE SOLICITUD 15/03/2018 a las 7:24:26

FECHA ATENCION 15/03/2018 a las 09:38

TELÉFONO

MARCA

LECTURA

CLASE

TAMBIÉN TIPO

21. PERSONA USUARIA SOLICITA CAMBIO DE ACOMETIDA DE ALCANTARILLO PARA LA MALTRUJOLA 27877 M2 4 GS 14 JOSE ANTONIO GALAN - RED OTIUM POR DOC ANEJO - PRECIO CON COLA/LISTA, REQUERIR NOTIFIA EN PAVIMENTO. POR FAVOR INSTALAR CALA Y REINICIAR GRACIAS

CONSUMOS NUEVAS O CAMBIO DE ACOMETIDA RECATARILLO COMO A USUARIO

REPARACION O REPOSICION PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLO (M2) PAISAJE

CÓDIGO	TIPO DE VA	DESCRIPCION	SELECCION
158338213	Acometida de alcantarillos en zona verde	Reparación Acometida de alcantarillos en Pavimento L= 2 m	
158338214	Acometida de alcantarillos de en Pavimento	Reparación Acometida de alcantarillos en Pavimento L= 2 m	X
158338215	Acometida de alcantarillos en Asfalto	Reparación Acometida de alcantarillos en Pavimento L= 4 m	
158338218	Acometida de alcantarillos en calzada sin pavimento	REPARACION O REPOSICION PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLO CALZADA EN PAVIMENTO	

ACOMETIDA DE ALCANTARILLO

CÓDIGO	DESCRIPCION	SELECCION
158338217	Acometida de alcantarillos en zona verde 200 mm x 100 mm - Para 2 cajas	
158338218	Acometida de alcantarillos de 200 mm x 100 mm en Pavimento - Para 2 cajas	
158338219	Acometida de alcantarillos de 200 mm x 100 mm en Asfalto-Para 2 cajas	
158338220	Acometida de Alcantarillo de 200 mm x 100 mm en calzada sin pavimento - Para 2 cajas	

CAJA DE REPOSICION

CÓDIGO	DESCRIPCION	SELECCION
483	Caja de Inspección Ductos, Incluye Tapa	

REPARACION O REPOSICION PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLO (CONA VERDE)

CÓDIGO	DESCRIPCION	SELECCION
158338221	Reparación Acometida de alcantarillos en zona verde L= 2 m	
158338222	Reparación Acometida de alcantarillos en zona verde L= 3 m	
158338223	Reparación Acometida de alcantarillos en zona verde L= 4 m	

REPARACION O REPOSICION PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLO CALZADA EN PAVIMENTO


CÓDIGO	DESCRIPCION	SELECCION
158338227	Reparación Acometida de alcantarillos en Asfalto L= 2 m	
158338228	Reparación Acometida de alcantarillos en Asfalto L= 3 m	
158338229	Reparación Acometida de alcantarillos en Asfalto L= 4 m	

REPARACION O REPOSICION PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLO CALZADA EN PAVIMENTO

CÓDIGO	DESCRIPCION	SELECCION
158338229	Reparación Acometida de Alcantarillo en calzada sin pavimento L= 2 m	
158338229	Reparación Acometida de Alcantarillo en calzada sin pavimento L= 3 m	
158338229	Reparación Acometida de Alcantarillo en calzada sin pavimento L= 4 m	

REPARACIONES VARIAS

CÓDIGO	DESCRIPCION	SELECCION
20000838	Reparación Muro Lateral	
20000839	Reparación Tapa Superior	
20000840	Reparación Placa De Pasa Y Embalgadura	
20000841	Demolicion Y Construcción De Caja De Inspección Nueva	

		EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.		ORDEN DE TRABAJO	
		SUSCRIPCIÓN DE OBRAS		MATERIALES	
CONEXIONES NUEVAS O REPOSICIÓN TOTAL DE ALCANTARILLADO		PROGRAMA DE: 2017/2020 T-24-27		INGRESO POR CÍRCULO LEÍDO	
<b>300 - CAMBIO DE ACOMETIDA</b>					
<b>MATERIALES A SOLICITAR</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>		<b>AMONTO</b>	
<b>MATERIAL</b>	<b>UNIDADES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TIPO DE VÍA</b>	<b>LARGO</b>	<b>PROFUNDIDAD</b>
Alambre Duro			Tierra		
Alambre Negro			Asfalto		
Acera			Pavimento		
Blasgras	24		Cables de		
Cemento	1		plástico		
Esterilla					
Cuerda					
Tubo termaloma					
Silicatos	10				
Fabrica Normal	1				
<b>OBREROS METALICIA</b>					
<b>FECHA</b>		<b>INSTALADOR</b>		<b>SUPERVISOR</b>	
Fecha: 4 de Agosto 2017		Nombre: GONZALO V...		Nombre:	
Firma: [Firma]		Firma:		Firma:	

4. liquidación del trabajo realizado de manera global, acometida de alcantarillado de 200 mm en pavimento

Datos Radicación

Proceso: CAMBIO DE ACOMETIDA

Fecha radicación: 15/09/2025 7:52:35 a.

Observaciones: 1138/98639 USUARIA SOLICITA CAMBIO DE ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO PARA LA MATRICULA 274977 MZ 4 CS 14 JOSE ANTONIO GALAN - RIO OTUN VER DOC ANEXO

Predio: 274977

Número: 5561530

Clase: ACOMETIDA ALCANTARILLADO

Vence: 3/10/2025

Solicitante: GLORIA ARANGO

Recursos tarea: (303) EJECUTAR COBROS. Nro: radicación: 5561530

Nombre	Valor	IV, SMLV	Cantidad	% Imp./valor impuesto	Valor Total	% IVA	Valor IVA
1500300214 Acometida de alcantarillado de 200 mm x 160 mm en Pavimento	-4.404.051,35	2,515	1,00	30,00	800.810,27	5,294	861,62

**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. 23559-52 de 19 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Recurso No</b>	<b>23559-52</b>
Fecha Resolución Recurso	19 DE MAYO DE 2026
RECLAMO	277602 de 23 DE ABRIL DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	CESAR JIMENEZ
Identificación del Peticionario	10136714
Matrícula No.	322586
Dirección para Notificación	CR 7 # 34- 45 SECTOR 1 DE FEBRERO

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. 23559-52**

**DE: 19 DE MAYO DE 2026**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23559 DE 27 DE ABRIL DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 277602 DE 17 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

### **CONSIDERANDO:**

Que el (la) señor(a) CESAR JIMENEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10136714 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 277602-52 de 23 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. 322586 Ciclo 4, ubicada en la dirección CR 7 # 34- 45 , Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2026-4.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 27 DE ABRIL DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el alto consumo facturado en el período de abril de 2026, porque se presentó daño en el medidor afectando el consumo, y la Empresa se demoró para corregir la fuga, solicita reliquidar consumo, y revocar la decisión, al respecto me permito precisar lo siguiente:

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

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 22 DE ABRIL DE 2026 en la que participó el señor Cesar Jimenez como usuario del servicio, donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida P1515MMRSA65133AA en buen estado registraba una lectura acumulada de 4754 funciona establecimiento de comercio (hotel) con 7 habitaciones, cada una con baño privado, instalaciones en buen estado, actualmente no se presentan fugas.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de ABRIL DE 2026, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Previa a la Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 92 m3.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 35% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de ABRIL DE 2026, cobrando el consumo promedio, equivalente a 46 m3. El consumo se aumentó por fuga en el medidor que afecto el registro

y no se determinó la causa en la revisión previa.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período de ABRIL DE 2026, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del equipo de medida.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-383816** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-4	470	20	66	35007	115524	-80517
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	470	20	66	59638	196805	-137167
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-4	470	20	66	26717	88166	-61449
AJUSTE A LA DECENA	2026-4	470	0	0	0	-4	4

CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	470	20	66	45514	150197	-104683
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	470	0	0	-5	0	-5

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

### RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO:** Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por CESAR JIMENEZ en contra de la Resolución No. 277602-52 de 23 DE ABRIL DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO:** **CREDITO** a la Matrícula No. 322586 la suma de **-383816**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

**ARTICULO CUARTO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra esta si bien procede el recurso de apelación como subsidiario, este último se concede cuando las pretensiones no han sido resueltas a favor del recurrente, cosa que no ocurre en este caso, razón por la cual se ordenará la terminación de la presente decisión administrativa, y el archivo del expediente, porque se accedió a la petición del recurrente.

### NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 19 DE 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. 23563-52 de 19 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HERNAN DE JESUS TAMAYO 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:

<b>Recurso No</b>	<b>23563-52</b>
Fecha Resolución Recurso	19 DE MAYO DE 2026
RECLAMO	277542 de 22 DE ABRIL DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	HERNAN DE JESUS TAMAYO LOPEZ
Identificación del Peticionario	7518646
Matrícula No.	242420
Dirección para Notificación	CARRERA 16 # 18 - 53 OLAYA HERRERA

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. 23563-52

DE: 19 DE MAYO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23563 DE 27 DE ABRIL DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 277542 DE 15 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

### CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) HERNAN DE JESUS TAMAYO LOPEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 7518646 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 277542-52 de 22 DE ABRIL DE 2026, mediante la cual se declaró PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 242420 Ciclo 4, ubicada en la dirección CL 20 # 15- 68 , Barrio OLAYA HERRERA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-2,

Que el recurrente por escrito presentado el día 27 DE ABRIL DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque la Empresa accedió a reliquidar el consumo de marzo y abril de 2026, pero el período de febrero el cual es más alto, no se modificó, solicita revisar y reliquidar, porque el consumo del local es bajo, esto debido a que el medidor fue retirado para pruebas de calibración y aun no llegan los resultados, al respecto me permito precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día el 16 DE ABRIL DE 2026 en la que participó el señor Alexander Perea como usuario del servicio público, como funcionario de la Empresa, *se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto actualmente no tiene medidor, porque el medidor N° P2015MMRAL137097AA se encuentra en pruebas de calibración, el servicio de acueducto esta Directo, instalaciones hidráulicas sin fugas.*

*En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en el periodo de **Marzo de 2026**, el lector reportó en el sistema la novedad de NO ESTA EL MEDIDOR BUSCADO – MEDIDOR EN CALIBRACIÓN, razón por la cual el sistema ha liquidado consumo promedio de 8 m3 para marzo y 9 m3 para abril, más los cargos fijos.*

*Se observa en el sistema de información comercial que a través de la orden de trabajo 5767725 por Calibración de medidor, se le informó al usuario que en el muestreo realizado por la Empresa el equipo de medida P2015MMRAL137097AA instalado en el predio el día 22/04/2021 fue seleccionado para realizar pruebas de calibración en un laboratorio certificado, equipo de medida retirado el día 14/02/2026, por lo anterior y de acuerdo a la solicitud del usuario, la Empresa facturó en el periodo de*

febrero lo registrado por el medidor, periodo en el cual el medidor **registra 28 m3 pasando de 311 m3 a 339 m3**, en Marzo de 2026 se le cobro consumo promedio de 8 m3 y para abril 9 m3 pero se observa que se facturó un consumo promedio superior al promedio del predio, razón por la cual se procede a reliquidar el consumo facturado **de Marzo de 2026 a 4 m3 y para abril de 4 m3**.

Año	Mes	nAct	Lect Acti	Lect Ante	Consumo	Promedio	% desl	Fec de lect	Observación
2026	Mayo	1	339	339	8	8	0	10/05/2026	€ MEDIDOR EN CALIBRACIÓN
2026	Abril	1	339	339	4	8	-0,5	10/04/2026	€ MEDIDOR EN CALIBRACIÓN
2026	Marzo	1	339	339	4	8	-0,5	9/03/2026	7: MEDIDOR EN CALIBRACIÓN
2026	Febrero	1	339	311	28	4	6	8/02/2026	6: SIN OBSERVACION
2026	Enero	1	311	307	4	4	0	10/01/2026	€ SIN OBSERVACION
2025	Diciembre	1	307	302	5	4	0,25	10/12/2025	7: SIN OBSERVACION
2025	Noviembre	1	302	298	4	4	0	9/11/2025	6: SIN OBSERVACION
2025	Octubre	1	298	294	4	4	0	10/10/2025	7: SIN OBSERVACION
2025	Septiembre	1	294	291	3	4	-0,25	8/09/2025	6: SIN OBSERVACION

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de FEBRERO DE 2026, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Previa a la Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 28 m3.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de FEBRERO DE 2026, cobrando el consumo promedio, equivalente a 4 m3. e Igualmente se modifica el consumo del período de mayo en el cual, el sistema liquidó consumo promedio de 8 m3, se modifica a 4 m3.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período de FEBRERO e inclusive Mayo de 2026, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del equipo de medida.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

**El inciso primero del Artículo 146 de la ley 142 de 1994** el cual consagra: “La medición del consumo, y el

precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-134739** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-2	470	4	13	-1119	-3638	2518
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	470	0	0	0	-1	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	470	4	28	8813	61691	-52878
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-2	470	4	13	-1467	-4769	3301
AJUSTE A LA DECENA	2026-5	470	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	470	4	8	11928	23855	-11928
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	470	4	28	11553	80873	-69320
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-5	470	4	8	-1156	-2312	1156
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	470	4	8	9103	18206	-9103
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-5	470	4	8	-1515	-3030	1515

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

#### RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO:** Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por HERNAN DE JESUS TAMAYO LOPEZ en contra de la Resolución No. 277542-52 de 22 DE ABRIL DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO:** **CREDITO** a la Matrícula No. 242420 la suma de **-134739**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

**ARTICULO CUARTO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra esta si bien procede el recurso de apelación como subsidiario, este último se concede cuando las pretensiones no han sido resueltas a favor del recurrente, cosa que no ocurre en este caso, razón por la cual se ordenará la terminación de la presente decisión administrativa, y el archivo del expediente, porque se accedió a la petición del recurrente.

### **NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 19 DE 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. 277935-52 de 19 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>277935-52</b>
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	19609348
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424CENTRO

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

**Resolución No. 277935-52**

DE: 19 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277935 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 ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686, obrando como mandatario, sin acreditar con documento actualizado la debida legitimación frente al Suscriptor TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRAD, presentó RECLAMO No. 277935 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19609348 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CL 37 B # 36 - 05 AREA COMUN - TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO, Barrio CENTRO en el periodo facturado 2026-4 .

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

En atención a la reclamación presentada respecto del servicio de acueducto y/o alcantarillado asociado a un área común, la Empresa se permite informar que, una vez revisado el expediente, se evidencia que el peticionario no aportó documentación que permita acreditar la calidad en la que actúa, esto es, como representante legal, administrador o autorizado de la persona jurídica o comunidad usuaria del servicio.

De conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y las disposiciones que regulan la actuación de los usuarios ante las empresas de servicios públicos domiciliarios, cuando se actúe en representación de terceros, es indispensable acreditar debidamente dicha calidad, a fin de que la empresa pueda reconocer legitimación en la causa por activa y pronunciarse de fondo sobre lo solicitado.

En consecuencia, para efectos de la interposición de los recursos de reposición y en subsidio de apelación, el interesado deberá allegar los documentos actualizados, donde lo autorice para reclamar por la factura del período de abril de 2026, expedido legalmente por el representante legal de la P.H. y adjuntar certificado de existencia y representación legal, acta de nombramiento como administrador y el poder para actuar a nombre del suscriptor.

Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa emitirá respuesta con base en la información disponible en el expediente.

En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula **No. 19609348** de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matrícula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del CONJUNTO CERRADOTORRES DE VILLA VERDE, el cual cuenta con **199 matrículas hijas**, es decir, presenta una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; de este modo la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P, **no entrega** el servicio de acueducto por medio de una acometida individual a cada uno de los predios sino

que los inmuebles están organizados internamente mediante el uso de una red propia de acueducto (interna), de la cual se sirven en común y proindiviso para el suministro en cada una de las unidades privadas, es decir tales redes no son de una persona diferente de la que trata la Ley 675 de 2001, es decir de la P.H.

Dando respuesta a sus pretensiones, que solicitan así:

#### **PRETENSIONES (LO QUE SE SOLICITA)**

1. No facturar los servicios por cálculo del consumo con el macromedidor a menos que exista previamente el estudio técnico de la medición que demuestre fehacientemente la imposibilidad técnica de su instalación.
2. Consecuentemente hacer el debido estudio técnico de la medición en las condiciones señaladas por la CRA y la SSPD, para que la copropiedad determine si asume o no el costo de la instalación.
3. Mientras no exista tal estudio técnico, no facturar desde los registros del macromedidor y declarar pérdida del derecho al precio del consumo así calculado, o sea no medido y devolver lo pagado en su totalidad.

Este Departamento informa que las pretensiones del señor Antonio José del escrito, radicado con el reclamo **277935 del 27/04/2026** son reiterativas, ya fueron analizados y negados mediante decisión administrativa N° 272040-52 del 11/07/25 y siguientes, presentados en el escrito número 15126MAC1670P, sin embargo de manera reiterada e irrespetuosa nuevamente presenta las mismas pretensiones, salvo la inconformidad con el consumo facturado al área común de CONJUNTO CERRADOTORRES DE VILLA VERDE P.H. del período de abril de 2026, por lo cual se le reitera que sus pretensiones del oficio N°15126MAC1670P, no son posible, ni técnica ni jurídicamente.

#### **Puntos 1, 2 y 3**

**Son solicitudes repetidas, que ya la empresa le ha negado porque técnicamente no es posible, sin embargo insiste en sus pretensiones, de manera reiterada e irrespetuosa, se reitera la información brindada en la decisión administrativa 272040-52 del 11/07/25 y demás. No es posible la medición del área común con micromedición, y no se accede a devolución de dineros, porque el consumo se ha liquidado de acuerdo al registro del totalizador, ubicado en la entrada de la P.H. en la acometida principal, por lo cual es falsa su afirmación que es un consumo no medido y facturado al cálculo, el cual es cobrado legalmente y pagado por el usuario en cumplimiento de la legislación vigente.**

**En cuanto a los puntos 1, 2 y 3 se le reitera que CONJUNTO CERRADO TORRES DE VILLA VERDE P.H. es un cliente del Sistema General o totalizador** y por lo tanto, no se ajusta a Derecho sus solicitudes repetidas o reiterativas de pretender que la Empresa facture el consumo del área común de este inmueble, la cual consta de más de 300 mt de tubería para

abastecer las unidades independientes, baños salón social, zonas húmedas y portería, con un micromedidor, y se le elimine del sistema general o totalizador, afirmando de manera errada que se le factura por "cálculo de consumo; porque está siendo debidamente registrado el consumo total en el totalizador, y se descuenta el consumo de las cuentas hijas mensualmente arrojando el excedente para el área común, por lo cual es arbitraria su pretensión de declarar la pérdida del derecho al precio del consumo porque el consumo si está debidamente medido con el totalizador, y no es posible un micromedidor para la redes locales de las áreas comunes, por lo cual no se accede a realizar devolución sobre los consumos cobrados y pagados por la matrícula del área común de **TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO P.H.**

#### El Sistema General o totalizador

La medición del consumo mediante el sistema general o totalizador se hace utilizando un totalizador o macromedidor en la acometida de entrada, y del total registrado por el totalizador o macromedidor se descuenta el consumo de las cuentas hijas (matrículas de cada local o predio) la diferencia entre ambas (MAMÁ E HIJA) da como resultado el consumo de las ÁREAS COMUNES, resultado que incluye el consumo de los medidores que puedan estar frenados, servicios directos o fugas, sistema de facturación de orden legal y especial, acorde con lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, avalado por la Comisión de Regulación de Agua Potable en la revisión de legalidad del mencionado contrato.

Además porque el diseño de la construcción presenta una red interna de la que se alimentan los inmuebles, así mismo, se quedaría sin medición las áreas comunes, los puntos y las redes hidráulicas, lo cual es un deber y una obligación legal de la Empresa, adicionalmente, porque no existen redes independientes en las áreas comunes, ni operan redes locales y el micromedidor no es el equipo adecuado para la medición de las áreas comunes.

En relación con la legalidad de la falta de medición y la claridad en la determinación del consumo, se informa que, de acuerdo al Contrato de Condiciones Uniformes, capítulo VI, CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENO. FACTURACIÓN, y la legislación vigente, la Empresa efectúa el cobro del consumo de acuerdo al registro del totalizador, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

*Al interior de la copropiedad o comunidad organizada, deberá existir un Medidor Totalizador que haga las veces de Medidor para Áreas Comunes asignado a una matrícula, que registre el consumo de las mismas, entendiéndose como tales, todos los consumos internos los cuales serán medidos y registrados por éste. La Administración o quien haga dicha labor bajo cualquier denominación, podrá solicitar la instalación de un medidor para áreas comunes, **siempre y cuando demuestre y garantice a la Empresa que todos los consumos internos correspondiente al consumo de las áreas comunes como porterías, piscinas, pocetas, baños, llaves terminales de parqueaderos, jardines, tanques de almacenamiento subterráneos y elevados responsabilidad del conjunto, y las redes locales que hagan parte de las áreas comunes, serán registrados por dicho medidor. En su defecto el Medidor Totalizador seguirán haciendo las veces de Medidor para Áreas Comunes.***  
(Negrilla, subraya y cursiva fuera de texto).

El sistema general o totalizador no es sólo un método de medición sino también una forma de hacer uso racional del servicio y minimizar las pérdidas de agua, en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios y legislación complementaria, por tanto no es viable la instalación de micromedición en las áreas comunes. Así mismo, se le comunica que el contrato de condiciones uniformes así como este modelo de facturación fue sometido a examen de legalidad por parte de la entidad competente según el artículo 73.10 de la Ley 142 de 199, es decir, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, el cual fue aprobado integralmente.

Cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada período.

Adicional al hecho ese sistema está definido previamente en el contrato de condiciones uniformes de la Empresa para ese tipo de construcciones y aceptado por el usuario cuando se vincula con la empresa mediante un contrato de adhesión, y por lo tanto tampoco procede la devolución de los dineros facturados, con base en el equipo de medida instalado en la entrada de la acometida principal, llamado totalizador.

**Cabe resaltar que la Empresa no realiza estudios técnicos, ni factibilidades financieras sobre ese particular, puesto que lo que determina ese sistema es la distribución hidráulica y sanitaria que realiza el diseñador y constructor de la copropiedad quien debe tener el respectivo estudio, de acuerdo a la disponibilidad del servicio que le concedió la Empresa a la constructora, y al certificado del recibido de las redes hidrosanitarias para poder ser usuarios del servicio que la Empresa les suministra tanto de acueducto como de alcantarillado, y por lo tanto, los copropietarios de este conjunto, cuando adquirieron sus condominios con servicios, ya contaban con el contrato de prestación de acuerdo a las condiciones técnicas que establece el RAS, y fue la Constructora de TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO, quien les entregó a la Administración del respectivo inmueble, la matrícula del área común con las cuentas hijas que corresponden a las unidades independientes que integran el P.H. , por lo tanto, el señor DANIEL LOPEZ GIRALDO, puede recurrir a la Constructora para que lo ilustren respecto a la aprobación del proyecto hidrosanitario, se concluye que el señor López, solicita información buscando el error del prestador frente a lo requerido, desconociendo la normatividad vigente para los usuarios del sistema general o totalizador, como es el DE TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO.**


Desde su edificación, la constructora solicitó la disponibilidad del servicio como un cliente del sistema general o totalizador y así fue autorizada la prestación del servicio, y la forma de liquidar el consumo para el área común es legal y correcta, existiendo desde su creación la imposibilidad de determinar el consumo de las áreas comunes con un micromedidor, existe imposibilidad para determinar con un micromedidor, el consumo de las redes locales que abastecen cada una de las acometidas de los condominios, las zonas húmedas, los tanques de reserva, existiendo imposibilidad técnica para medición individual del área común de **TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO.**


De acuerdo con lo anterior, se trae a colación la definición de acometida, la cual se encuentra establecida en el **Decreto 1077 de 2015, Título 1, Capítulo 1, Artículo 2.3.1.1.1, numeral 10: Acometida de acueducto.** Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. **En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.** Es decir, el Macromedidor.

Ahora bien, la Empresa en la prestación del servicio en TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO P.H. , se tiene muy claro que este siendo propiedad horizontal, fue diseñada con una sola acometida de acueducto, y se les suministra el agua unidades independientes, por medio de una extensa red local que no es posible medir con medición individual, atraviesa varios mt lineales dentro de la P.H. para abastecer conjunto cerrado, portería, piscina, área común etc. Se adjunta fotografía área TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO, la red local que recorre esta edificación, no es una red ubicada en zona pública, sino dentro del complejo urbanístico que integra el conjunto cerrado y es de propiedad del suscriptor de la matrícula 19609348, **no se puede concluir o determinar que todo esta medido, solo porque unas pequeñas zonas tengan micromedidor como**

**pretende el señor López, porque esta confirmada y ratificada la imposibilidad técnica de medición individual de la totalidad del área común.**

Se adjunta acta de revisión y fotografía área de la edificación de TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO. propiedad privada, con portería para el acceso, y que actualmente tiene instalado el totalizador 15BE103544, y registraba una lectura acumulada de 185393 m<sup>3</sup>, así:

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P	
 <b>REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H.(DETALLADO)</b>	
Solicitud	matricula <u>19609348</u>
Hora de iniciación de visita	
Dirección del inmueble sic uso	<u>Cll 37B # 36-05 Torres de villa verde.</u>
Nombre de quien atiende la visita	<u>Victor alonso Pizaro Navarro</u>
Calidad del que atiende:	<u>Maestro en obra</u>
Nombre del administrador	<u>Fabrizio Arias</u>
Correo electrónico	<u>computo.torresdevillaverde@gmail.com</u>
Teléfono	<u>320 7364 - 3108083794</u>
Ficha catastral	
Número de empleados de las áreas comunes	
DATOS DEL MACROMEDIDOR	
Tiene sistema totalizador	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
No Macromedidor	<u>15BE103544</u> Marca _____ Lectura <u>26512</u>
Clase	B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> R160 <input checked="" type="checkbox"/> Otro _____
Diámetro	1/2" <input type="checkbox"/> 3/4" <input type="checkbox"/> 1" <input type="checkbox"/> 1 1/2" <input checked="" type="checkbox"/> 2" <input type="checkbox"/> 3" <input type="checkbox"/> 4" <input type="checkbox"/> 6" <input type="checkbox"/>
Estado	Buen estado <input checked="" type="checkbox"/> Dañado <input type="checkbox"/> Tapado <input type="checkbox"/> Directo <input type="checkbox"/> Invertido <input type="checkbox"/> Medio lado <input type="checkbox"/> Inundado <input type="checkbox"/> No tiene <input type="checkbox"/> Con fuga <input type="checkbox"/> Frenado <input type="checkbox"/> Otro _____
Ubicación	Caja <input checked="" type="checkbox"/> Carcamo <input type="checkbox"/> Rejilla <input type="checkbox"/> Gabinete <input type="checkbox"/> Enterrado en tierra <input type="checkbox"/> otro _____
DATOS DE INSTALACIÓN DEL ACUEDUCTO	
Fuente de abastecimiento	Red local o distribución <input checked="" type="checkbox"/> Fuente Alternativa <input type="checkbox"/>
Fuente Alternativa de abastecimiento	
Aguas lluvias	<input type="checkbox"/> Capacidad del Tanque _____
Pozo o Aljibe	<input type="checkbox"/> Resolución corporación autónoma _____ Año _____
Rehuso del agua	<input type="checkbox"/> Lo surte otro acueducto <input type="checkbox"/> Nombre _____
Diametro de la acometida	1/2" <input type="checkbox"/> 3/4" <input type="checkbox"/> 1" <input type="checkbox"/> 1 1/2" <input type="checkbox"/> 2" <input type="checkbox"/> 3" <input type="checkbox"/> 4" <input type="checkbox"/> 6" <input type="checkbox"/>

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P	
	REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H.(DETALLADO)
Llaves por fuera de la medición <input type="checkbox"/> Conexión fuera de la medición <input type="checkbox"/> Foto <input type="checkbox"/>	
Tanques por fuera de la Medición: <input type="checkbox"/>	
Observaciones: <u>Todos los puntos de las Areas</u> <u>conexiones se Registran al hacer medicion.</u>	
SISTEMAS ESPECIALES ( RED CONTRA INCENDIO Y OTROS)	
Seamesas    SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Hidrantes    SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Medidos    SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Medidos    SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Aire acondicionado    SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
<u>Victor Alonso Muñoz</u> Nombre de quien atiende la visita	<u>Alex Vallejo</u> Nombre del funcionario que hace la visita
<u>Mauricio Gallo</u> Cargo de quien atiende la visita	Cargo
Hora de finalización de la visita	

CONCLUSIÓN TÉCNICA DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE PROPIEDADES HORIZONTALES		
No.		
1.	Número de entradas del servicio de acueducto:	Matrícula de áreas comunes 19609348
2.	Puntos de circulación y suministro visibles para las áreas comunes de la P.H.	
3.	Puntos de circulación no visibles hidráulicos para áreas comunes de la P.H.	Descripción: Red Interna, diámetro, longitud, material, vida útil de la Red. tubería de 2" es de 265 mts en PVC y la tubería de 1/2" para las acometidas es de 650 mts.
4.	Punto de circulación y suministro de agua existentes antes de los medidores individuales de las Unidades Privadas	
	Clasificación:	
	Longitud de red de acometida de cada UP en metros lineales medida desde la derivación de la red interna de la P.H. cada UP. está a ca. 3.5 mts de distancia, aproximadamente, es de 650 mt. de tubería.	
	Cantidad total aproximada de longitud de redes de acometida de UP antes de medidores individuales. La suma de todas las UP. entre las casas y las 2. torres, es de 650 mts. de tubería, aproximadamente.	
4.	Descripción	Longitud de red hidráulica existente entre la red interna y la derivación a tanques de reserva subterráneos y/o aéreos (Capacidad y registros de mantenimiento). El predio cuenta con un tanque subterráneo con una capacidad tentativa de 30 mt <sup>3</sup> . aproximadamente. La longitud de la red. es de 265 mts de tubería aproximadamente.
5.	Circulación de red contra incendios de la P.H.	
	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
	Descripción	Número de Hidrantes, Diámetro de la red, Mantenimiento, evidencias, material fotográfico. se encuentran, 20 Gabinetes contra incendios y un Hidrante
		Red de agua cruda: pruebas de cloro en sitio- suministro con agua de pozo- pruebas de laboratorio
Resultado: La red contra incendios se encuentra conectada a la red interna de la P.H.		
Se encuentra conectado al tanque subterráneo		

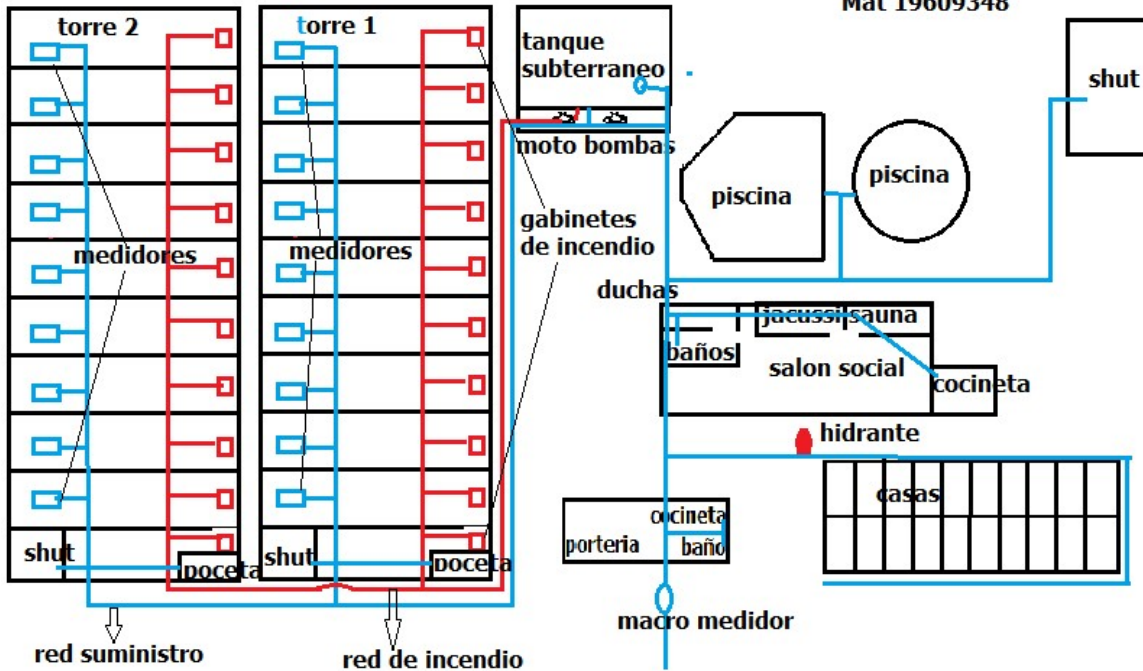


Sede Administrativa  
PBX: (6) 315 13 00  
Edificio Torre Central  
Carrera 10 N° 17-55 piso 1  
Centro de Servicios  
Ventanilla Única  
Pereira, Colombia  
www.aguasyaguas.com.co  
NIT B16.002.020-7

Plano Hidráulico, realizado con ocasión de las inspecciones técnicas para comprobar la distribución interna de acueducto, la cual se abastece de la única acometida de acueducto que ingresa al Conjunto y de allí se alimentan las 199 cuentas hijas, los tanques de reserva, las redes locales, portería, zonas húmedas y la red de incendios, a la entrada de la acometida está instalado el macromedidor, es decir el totalizador de Conjunto con el cual se garantiza la medición total que se le entrega a la propiedad horizontal.

Se adjunta plano conjunto residencial TORRES DE VILLA VERDE:

Torres de Villa Verde cra 37 B # 36 - 05  
Mat 19609348



Cabe anotar que, cuando un suscriptor solicita medición individual o independización del servicio de acueducto para un inmueble, se le debe hacer la conexión desde la red local del sector, la cual administra la Empresa y está ubicada en la vía pública, donde se encuentra conectada la acometida de TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO, la cual tiene un diámetro de 1 1/2", y las 199 matriculas grabadas como cuentas hijas, no registran el consumo del área común, y para dejarlas de tratar como hijas, deberían hacer las adecuaciones y traer las 199 acometidas hasta la red local de la Empresa y así tener acometida independiente y no es una idea traída de los cabellos, es la forma que técnicamente se podría hacer para que estas no se abastezcan de la red local de la P.H. sino independientes y dejen de ser hijas de la cuenta mamá (área común), información técnica que usted debería brindar a sus clientes, en la asesoría que les brinda tanto técnica como jurídica), y no crear falsas expectativas, al administrador de TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO y otras propiedades horizontales, donde pretende que se elimine la facturación que se realiza correctamente de los clientes del sistema general o totalizador, y somos una Empresa, que actúa de manera correcta y legal, y por lo tanto, RATIFICAMOS que el suscriptor TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO P.H. es un cliente del sistema general o totalizador, y el equipo de medida 15BE103544, cumple función de totalizador y no de control. existe imposibilidad técnica para micromedición en las zonas comunes desde la creación de la matrícula.

Este Departamento, **RATIFICA** que el servicio prestado es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR donde la matrícula **19609348**, no es posible la medición individual porque no hay garantía de la medición integral de las áreas comunes, no es posible la medición individual por que el diseño hidráulico que actualmente tiene TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO, no lo permite, la medición de las áreas comunes no se basa única y exclusivamente en lo que tiene que ver con los puntos donde se puede hacer una obtención del agua sino que todo el sistema que esta después del macromedidor hace parte del sistema de la red hidráulica interna de la propiedad horizontal, hace parte de los bienes considerados bienes comunes esenciales de conformidad con el artículo 3 de la Ley 675 y que de conformidad con el Decreto 1077 de 2015 Parte 3 Numeral 27 la responsabilidad respecto a las redes internas son responsabilidad del suscriptor y/o usuario y no de la Empresa.

La Empresa no realiza estudios técnicos individuales posteriores para redefinir esquemas de medición en proyectos ya construidos y recibidos, dado que las condiciones técnicas del sistema

hidráulico y sanitario fueron previamente definidas y aprobadas en el diseño del proyecto. En ese sentido, cualquier análisis sobre la posibilidad de modificar el esquema de medición debe ser evaluado por: La copropiedad, el diseñador o constructor del proyecto. Lo anterior, teniendo en cuenta que implicaría intervenciones sobre las redes internas del inmueble, las cuales son de carácter privado.

Se le aclara al usuario que el esquema de medición mediante macromedidor implementado en el conjunto residencial: Es técnicamente sustentado desde su diseño, se encuentra conforme a la normatividad vigente, no vulnera el derecho a la medición, no requiere estudios técnicos adicionales por parte de la Empresa. Por lo tanto, no es posible acceder a las pretensiones presentadas.

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 29 DE ABRIL DE 2026 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO, como colaborador de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 15BE103544 el cual registra una lectura acumulada de **185393 m3**. *“ Estando en el conjunto TORRES DE VILLA VERDE se encuentra el Macromedidor registrando, se revisan las instalaciones como el baño y lavamanos de portería, los baños, lavamanos y cocineta del salón social , la piscina con su ducha baño y turco, 3 shut de basuras , una poceta por cada torre (2), una llave terminal y eñ tanque subterráneo de reserva donde no se detectan fugas, son 160 apartamentos para las 2 torres y 39 casas, todas con medidores”*.

Mientras se encuentra en trámite la reclamación, No se genera orden de suspensión del servicio, pero se podrá iniciar proceso Prejurídico, si supera las 5 facturas en mora, igualmente, por este reclamo, se procede a revisar el cobro del consumo del período de ABRIL DE 2026, el cual se facturó así:

Período 2026	Consumo Mama	Consumo Hija	Diferencia	Consumo Facturado A.C	Observación
Abril	1939 m3	1755 m3	184 m3	184 m3	Cobro por diferencia de lectura, excedente al descontar el consumo de las hijas al consumo del totalizador (Art.146-Ley 142/94)

Para el periodo de ABRIL DE 2026 el grupo de Facturación, envió a visita técnica y se reportó la siguiente observación, *“Se ingresa al predio, se revisa totalizador y áreas comunes, todo funciona correctamente consumo por aumento de número de personas las cuales utilizan los servicios de los seres comunes”*.

El consumo facturado al área común de Torres de Villa Verde Conjunto Cerrado P.H. en el periodo de **ABRIL DE 2026 ES CORRECTO**, se dio aplicación al artículo 146 de la Ley 146 de 1994.

Aunado a todo lo anterior, este Departamento concluye que **NO ES PROCEDENTE el reclamo instaurado por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO**, porque la forma de determinar el consumo del área común con base en el registro del totalizador es correcto y los puntos 1, 2 y 3 referentes a la legalidad de la medición y la claridad del consumo facturado quedan desvirtuados, porque la Empresa realiza el cobro del consumo a este predio cumpliendo la normatividad vigente establecida en el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 y el contrato de condiciones uniformes, y la SSPD se ha pronunciado sobre la forma de determinar el consumo de los clientes del sistema general y totalizador, y ha determinado que la forma de hacerlo en la Empresa es correcto y el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO ya tiene conocimiento de esta información, sin embargo insiste en considerar que los totalizadores son ilegales, generando falsas ilusiones o expectativas a los representantes legales de las Propiedades Horizontales, porque la SSPD, en múltiples decisiones ha confirmado el sistema

de facturación del sistema general o totalizador, cuenta con la debida medición total del Conjunto por medio del totalizador y las 199 unidades independientes cuentan medición individual, por lo cual, no se ajusta a Derecho su pretensión de declarar la pérdida del derecho al precio del consumo, porque si esta medido el consumo del área común, por lo tanto, no se accede a la devolución del consumo facturado. y NO ACCEDER a sus reiteradas solicitudes, no da lugar a S.A.P., porque la Empresa está dando respuesta de manera clara y de fondo a sus pretensiones.

Por lo expuesto, este Departamento, **NO ACCEDE a las pretensiones del escrito** del reclamo N. 277935 del 27 de abril de 2026, y se atiende de manera clara concisa, congruente y de fondo, y se confirma la imposibilidad técnica de determinar el consumo del área común de la propiedad horizontal con un micromedidor de 1/2 porque técnicamente no es posible.

Mientras se encuentre en trámite de reclamación, la Empresa no generará ordenes de corte, pero se podrá realizar cobro pre-juridico, sino realiza pagos o abonos de la parte no reclamada, e igualmente se le aclara que también se podrá suspender el servicio si se llegare a suspender el contrato de prestación del servicio por el incumplimiento del C.C.U. al no permitir la reposición del medidor y negarse asumir el costo del totalizador.

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

**Ley 675 de 2001 Artículo 32, en su párrafo único establece:**

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

**EL DECRETO 1077 DE 2015, consagra:**

### **ARTÍCULO 2.3.1.1.1.**

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

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

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

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

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

### RESUELVE:

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o.** **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19609348 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

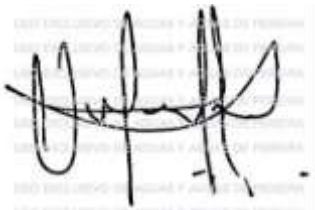
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 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**

**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. 277931-52 de 19 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>277931-52</b>
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	785162
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424CENTRO

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

## Resolución No. 277931-52

DE: 19 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 277931 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 ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686, obrando en calidad de mandatario del representante legal de la CENTRAL MAYORISTA MERCASA P.H pero **sin acreditar la respectiva legitimación para radicar reclamación sobre el caso particular por la inconformidad de la medición del consumo en las áreas comunes del suscriptor con matrícula o contrato N° 785162** No obstante, **sin cumplir estos requisitos** presentó RECLAMO No. 277931 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 785162 Ciclo: 15 ubicada en la dirección: A.COMUN - MERCASA AV SUR AREA COMUN-MERCASA, Barrio CENTRO 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)

Ante **solicitud reiterativa del señor Antonio José López mediante con oficio 14926MAK1674P**, recibida en la Empresa el día 27 de Abril de 2026, en la cual argumenta que la copropiedad tiene medición individual en las áreas comunes y que la empresa continua facturado el consumo al área común de MERCASA, con el totalizador, y **no le da tratamiento como uno de control**, razón por insiste en la reclamación y cada mes radica reclama solicitando se le exonere del consumo del área común que la Empresa factura de acuerdo al registro del totalizador, afirmando de manera errada que se le debe dar tratamiento como un medidor de control, y no acreditó de manera legal e idónea, la debida legitimación para reclamar por la factura del período de Abril de 2026, e igual forma, para poder presentar mensualmente múltiples oficios a nombre de la CENTRAL MAYORISTA DE ALIMENTOS MERCASA P.H.

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

- Resolución No.271916-52 del 4 de julio de 2025
- Resolución No.270997-52 del 16/05/2025,
- Resolución del recurso 22767-52 del 16 DE JUNIO DE 2025, y se ratifica las condiciones técnicas de la prestación del servicio en el Resolución No.272652-52 del 30/07/2025.
- Resolución del recurso 22932-52 del 05 de septiembre de 2025.

- Resolución No.273436-52 del día 24 de septiembre de 2025 y estando en trámite el reclamo No.273868, radica otro escrito invocando recurso 23072 el 02/10/2025, contra la decisión 273436-52.
- Resolución No. 274797 del 21 de noviembre de 2025.
- Resolución No.275424 del 07 de enero de 2026.
- Resolución 275860-52 del 5 de febrero de 2026.
- Resolución del recurso 23307-52 del 06 de Marzo de 2026.
- Resolución del recurso 23391-52 del 13 de Marzo de 2026.
- Resolución 276889-52 del 19 de Marzo de 2026.
- Resolución 277249-52 del 20 de Abril de 2026.

A la fecha ha presentado varias reclamaciones por los mismos argumentos, siendo reiterativo de sus pretensiones con el fin de que se le deje de liquidar el consumo del área común de MERCASA, con el totalizador, desconoce que ya la Empresa le ha demostrado que existe imposibilidad técnica para determinar el consumo con un micromedidor, pero de manera temeraria, radica nuevos escritos, sin estar debidamente legitimado con documento actualizado en el cual la representante legal, le conceda poder para reclamar por la factura del período de **ABRIL de 2026**, buscando que los funcionarios de la Empresa, y ahora de la SSPD, incurran en **FRAUDE PROCESAL**. por sus mal intencionadas y reiteradas reclamaciones con los mismos argumentos, salvo mencionar el período de facturación diferente. (mayo (271916 recurso 22767) junio (272652), julio y agosto (273436), septiembre (273868), octubre (274794), noviembre (275724 (recurso 23307)), Enero de 2026 ( reclamo 275860 y recurso 23391) Febrero de 2026 (276889), Marzo de 2026 (277249)

En referencia a su escrito con radicado Nro. 14926MAK1674P, que de forma REITERATIVA solicita:

14926MAK1674P  
27-04-2026

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

**RECLAMO CONTRA FACTURACIÓN ADICIONAL CON MACROMEDIDOR  
ABRIL 2026**

**MERCASA - PROPIEDAD HORIZONTAL  
MATRÍCULA No. 785162**

Por mandato del suscriptor y/o usuario debidamente acreditado (autorización y certificado de representante legal que se encuentran en la Empresa), vengo reclamando contra la **facturación con macromedidor** siendo que existe medición individual en las áreas comunes. Pero la Empresa no resuelve de fondo el problema planteado y se desvía a su "SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR" que antes denominaba "SISTEMA DE FACTURACIÓN MULTIUSUARIO" sin ser esta copropiedad "multiusuario" (Resolución CRA 319 de 2005).

**PRETENSIONES (LO QUE SE SOLICITA)**

1. Facturar los servicios únicamente con la medición individual instala en las áreas comunes, eliminar el sistema la facturación con MEDIDOR DE CONTROL y restituir la totalidad de lo pagado por la facturación de la matrícula que corresponde al MEDIDOR DE CONTROL.
2. Mientras se tramita la presente petición en todas sus instancias incluido la eventual actuación por silencio administrativo positivo, no generar orden de suspensión o corte del servicio desde la acometida general y no iniciar, adelantar o proseguir gestión de cobranza, por la matrícula del MEDIDOR DE CONTROL.

De lo cual, se da respuesta a las pretensiones planteadas por el peticionario, siendo estas ya de conocimiento del mismo, y en aras de dar cumplimiento a los principios de legalidad y debido proceso, establecidos en los artículos 6° y 29° de la Constitución Política de Colombia, se analizó el caso bajo examen, así:

Para iniciar, se informa que el señor Antonio José es reiterativo, y actúa como mandatario de la representante legal de La Central de Mayoristas de Alimentos MERCASA P.H. sin documento adjunto a la fecha de presentación de la solicitud ante la Empresa por lo cual, consideramos que para radicar reclamaciones o recursos, debe acreditar la debida legitimación con un poder debidamente concedido para el período respectivo que desea reclamar, por lo tanto, para nosotros no está debidamente legitimado para reclamar sobre el período de facturación o el sistema general o totalizador, objeto de análisis del **reclamo N. 277931**, para el predio o **matrícula No.785162**.

En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la

matrícula No. 785162 de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matrícula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del CENTRAL MAYORISTA DE ALIMENTOS MERCASA., el cual cuenta con 199 matrículas hijas, es decir, presenta una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; de este modo la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P, no entrega el servicio de acueducto por medio de una acometida individual a cada uno de los predios sino que los inmuebles están organizados internamente mediante el uso de una red propia de acueducto (interna), de la cual se sirven en común y proindiviso para el suministro en cada una de las unidades privadas, es decir tales redes no son de una persona diferente de la que trata la Ley 675 de 2001, es decir de la P.H.

Ahora bien, dando respuesta a las pretensiones del solicitante, se informa que:

### **Punto 1**

**En referencia a la medición individual para las Areas Comunes, esta es una solicitud repetitiva, de la cual, ya la empresa le ha negado porque técnicamente no es posible, sin embargo insiste en sus pretensiones, de manera reiterada e irrespetuosa, se reitera la información brindada en la decisión administrativa 275860 del 5 Feb 2026**

*En el escrito 10125MAK1674R, radicado en la Empresa con el número 23227 del 09/12/2025, argumenta que la Empresa evade la situación y no afronta ni le resuelve de fondo, afirmaciones presuntamente temerarias, porque la Empresa en reiteradas oportunidades le ha demostrado que la MATRÍCULA 785162, asignada a la única acometida que abastece La Central de Mayoristas de Alimentos MERCASA P.H., y cuenta con 200 cuentas hijas, de las unidades independientes de la edificación, la cual tiene una extensa red local que recorre toda la P.H. atraviesa más de 400 mt lineales dentro de la P.H. para abastecer edificio administrativo, galpones, locales, oficinas, baños, pocetas, restaurantes, portería, y ya en anteriores decisiones administrativas la Empresa le ha ratificado la imposibilidad técnica de medición individual de las extensas zonas comunes o área común, y no se ajusta a Derecho su pretensión de considera el Macromedidor número H22LF000833, como un medidor de control, porque cumple función de totalizador, y con el análisis técnico se le ha demostrado, y se le ha entregado en las decisiones resolución del reclamo 270997-52 del 16/05/2025, Resolución del recurso 22767-52 del 16 DE JUNIO DE 2025, 271916-52 del 04/07/2025 , y nuevamente se le informó y ratifica las condiciones técnicas de la prestación del servicio en el resolución N° 272652-52 del 30/07/2025, Resolución No. 22932-52 del 05/09/2025, Resolución 273868 del 24/09/2025, Resolución 23133-52 del 24/11/2025, Resolución 274794 del 10/11/2025 y Resolución 275424-52 del 7/01/2026 y ha quedado desvirtuada su pretensión de determinar el consumo de las zonas comunes o áreas comunes con medición individual de 1/2", por lo cual, se declaran sus pretensiones no procedentes, y no se accedió a facturar el consumo del área común, con micromedición, siendo falsa su afirmación de que la Empresa evade la problemática, porque se ha dado respuesta de CLARA, DE FONDO, PRECISA Y CONGRUENTE a la reclamación **275424**, declarando **NO PROCEDENTE** sus pretensiones ilegales e imposibles porque el consumo está siendo debidamente registrado en el Totalizador, y así se da cumplimiento al artículo 146 de la ley 142 de 1994, por medio del equipo de medida que cumple función de totalizador, se determina el precio del consumo del área común, pero el señor Antonio José conecedor del informe técnico y de la imposibilidad de medir las zonas comunes, las cuales la integran las redes locales que recorren toda la P.H. insiste en su reclamación. A la fecha ha presentado varias reclamaciones por los mismos argumentos: recurso 22767, reclamo 271916, y 272652, recurso 22932, reclamo 273868, recurso 23133 y estando en trámite este recurso de reposición radicó escrito que se radicaron con el reclamo 275424 del 17/12/2025, para la matrícula 785162. y considerar que la NEGACION de sus pretensiones dan lugar a S.A.P. buscando que los funcionarios de la Empresa y de la*

SSPD, incurran en FRUADE PROCESAL. por sus mal intencionadas y reiteradas reclamaciones con los mismos argumentos, salvo mencionar el período de facturación diferente. (mayo (271916 recurso 22767) junio (272652), julio y agosto (273436) Septiembre (273868 recurso 23133) Octubre (274794 recurso 23227).

(....)

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

- Resolución 22767-52 del 16/06/2025
- Resolución 271916-52 del 04/07/2025
- Resolución 272652-52 del 30/07/2025
- Resolución 273868-52 del 24/09/2025
- Resolución 22932-52 del 05/09/2025
- Resolución 23072-52 del 23/10/2025
- Resolución 23133-52 del 24/11/2025

De manera reiterativa, presenta escrito con la reclamación 275424 y posteriormente el escrito del recurso de reposición 23237, con el fin de buscar el error del funcionario del prestador y de la SSPD, siendo temerario en sus afirmaciones, al argumentar que la respuesta de reclamo 275424, por medio de la Resolución 275424-52 fue evasiva, porque no se le accedió a sus pretensiones, aunque se le ha demostrado con el informe técnico que LA CENTRAL MAYORISTA DE ALIMENTOS MERCASA P.H. posee una sola acometida de acueducto para abastecer el inmueble, y en el interior cuenta con 200 unidades independientes, cada uno con medidor individual, más la red local que recorre MERCASA P.H. extensión superior a 1.200 mt lineales, y distribuye el agua potable para los galpones, edificio administrativo, portería.

**Complementando el punto 1, se le reitera que LA CENTRAL MAYORISTA DE ALIMENTOS MERCASA es un cliente del Sistema General o totalizador** y por lo tanto, no se ajusta a Derecho sus solicitudes repetidas o reiterativas de pretender que la Empresa facture el consumo del área común de este inmueble, la cual consta de más de 1.200 mt lineales de tubería para abastecer las edificaciones, galpones, baños y portería, con un micromedidor, y se le elimine del sistema general o totalizador, afirmando de manera errada que se le factura por "cálculo de consumo; porque está siendo debidamente registrado el consumo total en el totalizador, y se descuenta el consumo de las cuentas hijas mensualmente arrojando el excedente para el área común, por lo cual es arbitraria su pretensión de declarar la pérdida del derecho al precio del consumo porque el consumo si está debidamente medido con el totalizador, y no es posible un micromedidor para una red local de más de 1.000 mt lineales, por lo cual no hay ninguna devolución a realizar sobre los consumos cobrados y pagados por la matrícula del área común de MERCASA. El equipo de medida cumple función de totalizador y no de control como afirma el reclamante, pero insiste en afirmar que todo está medido con micromedidores y pretende desvirtuar que solo con el totalizador estamos garantizando la medición del agua potable que entregamos a la MERCASA. afirmando de manera errada que las redes locales, y todas las zonas comunes tienen medición, lo cual es falso.

La medición del consumo mediante el sistema general o totalizador se hace utilizando un

totalizador o macromedidor en la acometida de entrada, y del total registrado por el totalizador o macromedidor se descuenta el consumo de las cuentas hijas (matrículas de cada local o predio) la diferencia entre ambas (MAMÁ E HIJA) da como resultado el consumo de las ÁREAS COMUNES, resultado que incluye el consumo de los medidores que puedan estar frenados, servicios directos o fugas, sistema de facturación de orden legal y especial, acorde con lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, avalado por la Comisión de Regulación de Agua Potable en la revisión de legalidad del mencionado contrato.

Además, porque el diseño de la construcción presenta una red interna de la que se alimentan los inmuebles, así mismo, se quedaría sin medición las áreas comunes, los puntos y las redes hidráulicas, lo cual es un deber y una obligación legal de la Empresa, adicionalmente, porque no existen redes independientes en las áreas comunes, ni operan redes locales y el micromedidor no es el equipo adecuado para la medición de las áreas comunes.

En relación con la legalidad de la falta de medición y la claridad en la determinación del consumo, se informa que, de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes, capítulo VI, CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENO. FACTURACIÓN, y la legislación vigente, la Empresa efectúa el cobro del consumo de acuerdo con el registro del totalizador, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Al interior de la copropiedad o comunidad organizada, deberá existir un Medidor Totalizador que haga las veces de Medidor para Áreas Comunes asignado a una matrícula, que registre el consumo de las mismas, entendiéndose como tales, todos los consumos internos los cuales serán medidos y registrados por éste. La Administración o quien haga dicha labor bajo cualquier denominación, podrá solicitar la instalación de un medidor para áreas comunes, **siempre y cuando demuestre y garantice a la Empresa que todos los consumos internos correspondiente al consumo de las áreas comunes como porterías, piscinas, pocetas, baños, llaves terminales de parqueaderos, jardines, tanques de almacenamiento subterráneos y elevados responsabilidad del conjunto, y las redes locales que hagan parte de las áreas comunes, serán registrados por dicho medidor. En su defecto el Medidor Totalizador seguirán haciendo las veces de Medidor para Áreas Comunes.**

El sistema general o totalizador no es sólo un método de medición sino también una forma de hacer uso racional del servicio y minimizar las pérdidas de agua, en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios y legislación complementaria, por tanto, no es viable la instalación de micromedición en las áreas comunes. Así mismo, se le comunica que el contrato de condiciones uniformes, así como este modelo de facturación fue sometido a examen de legalidad por parte de la entidad competente según el artículo 73.10 de la Ley 142 de 199, es decir, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, el cual fue aprobado integralmente.

Cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada período.

Adicional al hecho ese sistema está definido previamente en el contrato de condiciones uniformes de la Empresa para ese tipo de construcciones y aceptado por el usuario cuando se vincula con la empresa mediante un contrato de adhesión, y por lo tanto tampoco procede

la devolución de los dineros facturados, con base en el equipo de medida instalado en la entrada de la acometida principal, llamado totalizador.

**Se aclara y se ratifica que MERCASA, es un cliente del sistema general o totalizador, y no un cliente multiusuario.**

De acuerdo con lo anterior, se trae a colación la definición de acometida, la cual se encuentra establecida en el **Decreto 1077 de 2015, Título 1, Capítulo 1, Artículo 2.3.1.1.1, numeral 10: Acometida de acueducto**. Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. **En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.** Es decir, el Macromedidor.

Ahora bien, la Empresa en la prestación del servicio en la CENTRAL MAYORISTA MERCASA P.H, se tiene muy claro que este siendo propiedad horizontal, fue diseñada con una sola acometida de acueducto, y se les suministra el agua a los galpones y unidades independientes, por medio de una extensa red local que no es posible medir con medición individual, atraviesa más de 600 mt lineales dentro de la P.H. para abastecer edificio administrativo, galpones, locales, oficinas, baños, pocetas, restaurantes, portería, Se adjunta fotografía área de MERCASA P.H. la red local que recorre esta edificación, no es una red ubicada en zona pública, sino dentro del complejo urbanístico que integra la Central Mayorista de Alimentos y es de propiedad del suscriptor de la matrícula 785162, y aunque en su interior cuente con algunas zonas del área común, con medición individual y matrícula, no se puede concluir o determinar que todo está medido, solo porque unas pequeñas zonas tengan micromedidor como pretende el señor López, porque está confirmada y ratificada la imposibilidad técnica de medición individual de la totalidad del área común.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la última visita practicada el **28 de Abril de 2026** en la que participó el Señor **JHON ALEXANDER VALLEJO** como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el **Medidor No. H22LF000833** el cual registra una lectura acumulada de **125996 m<sup>3</sup>**. Durante la inspección se dejó la siguiente observación: ***“ Se revisan las instalaciones como son los baños públicos de la gran superficie así: En el galpón P hay dos baños públicos con sus respectivos lavamanos , orinales para hombres y mujeres, como también hay otro baño que está inactivo en el mismo galpón enunciado en visitas anteriores. Los otros baños están en el galpón 1-2 Golositas también con sus lavamanos para hombres y mujeres que se verifican de nuevo y no se detectan fugas. Son 11 galpones todos con sus medidores que de forma general no se observa anomalías por fugas”***.



PORTERIA

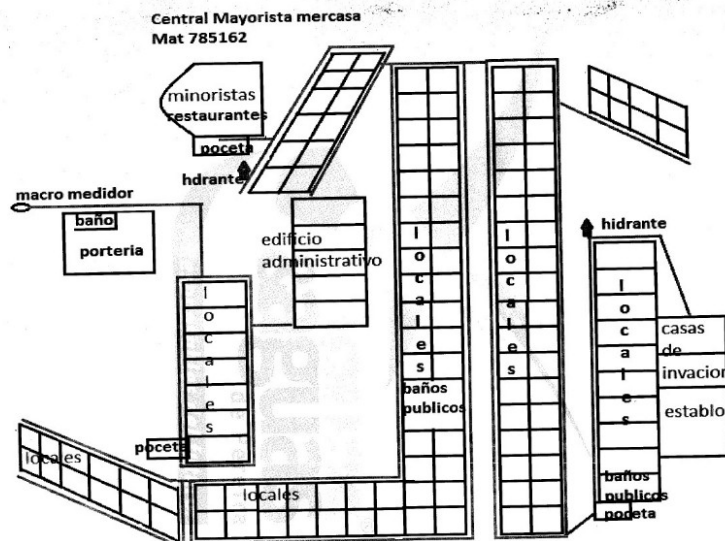


Se le reitera, la información que la Empresa en los reclamos anteriores ha manifestado, pero el **Señor López**, de manera reiterada radica las mismas pretensiones:

Quando un suscriptor solicita medición individual o independización del servicio de acueducto para un inmueble, se le debe hacer la conexión desde la red local del sector, la cual administra la Empresa y está ubicada en la vía pública, donde se encuentra conectada la acometida de MERCASA, la cual tiene un diámetro de 2", y las 7 matrículas que corresponden a unas zonas del área común con medidor de 1/2", están grabadas como cuentas hijas, no están registrando la totalidad del consumo del área común, y para dejarlas de tratar como hijas, deberían hacer las adecuaciones y traer las 7 acometidas hasta la red local de la Empresa y así tener acometida independiente y no es una idea traída de los cabellos, es la forma que técnicamente se podría hacer para que estas no se abastezcan de la red local de la P.H. sino independientes y dejen de ser hijas de la cuenta mamá (área común), información técnica que usted debería brindar a sus clientes, en la asesoría que les brinda tanto técnica como jurídica), y no crear falsas expectativas, al administrador de MERCASA y otras propiedades horizontales, donde pretende que se elimine la facturación que se realiza correctamente de los clientes del sistema general o totalizador, y somos una Empresa, que actúa de manera correcta y legal, y por lo tanto, RATIFICAMOS que el suscriptor La Central de Mayoristas de Alimentos MERCASA P.H., es un cliente del sistema general o totalizador, y el equipo de medida H22LF000833, cumple función de totalizador.

Este Departamento, RATIFICA que el servicio prestado es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR donde la matrícula 785162, no es posible la medición individual porque no hay garantía de la medición integral de las áreas comunes, no es posible la medición individual por que el diseño hidráulico que actualmente tiene MERCASA P.H. no lo permite, la medición de las áreas comunes no se basa única y exclusivamente en lo que tiene que ver con los puntos donde se puede hacer una obtención del agua sino que todo el sistema que esta después del macromedidor hace parte del sistema de la red hidráulica interna de la propiedad horizontal, hace parte de los bienes considerados bienes comunes esenciales de conformidad con el artículo 3 de la Ley 675 y que de conformidad con el Decreto 1077 de 2015 Parte 3 Numeral 27 la responsabilidad respecto a las redes internas son responsabilidad del suscriptor y/o usuario y no de la Empresa.

Se adjunta plano de la Central Mayorista de Mercado MERCASA:



Las matrículas mencionadas, con las cuales el consumo del área común esta medido, son:

**Matricula 1220532** corresponde a oficina del piso 4 con medidor H24VA394187.

**Matricula 1458983** alimenta una caseta de celadores en el cual hay un baño con sus respectivos sanitario y lavamanos en buen estado, también alimenta una llave terminal en la que se hace uso de manguera, esto se encuentra ubicado detrás del galpón 5.

**Matricula 1428465** alimenta los baños públicos del piso 1, con medidor 0315MMCCT041663AA.

**Matricula 1428499** alimenta los baños públicos del galpón P, con medidor P1915MMRAL116421AA.

**Matricula 1438481** este medidor alimenta áreas comunes, consta de una llave terminal para conectar hidrolavadora para aseo del galpón MP, con medidor H24SB000008.

**Matricula 784512** este medidor alimenta los baños del 2 piso del auditorio, también para 2 restaurantes en funcionamiento, con medidor H23SB001032.

**Matricula 1438648** no se encuentra registrada en el sistema de información comercial.

Se aclara que las matrículas **1220532 – 1458983 – 1428465 – 1428499 – 1438481 – 784512** fueron solicitadas, por lo tanto, se crearon en el sistema de información comercial y se observa que estas miden el consumo de oficina, llaves terminales, baños públicos, locales destinados para restaurantes, pero no mide toda la red interna que integra el área común de la central mayorista, cuyo consumo se está aplicando en el descontar y repartir, lo tanto, no genera doble consumo para el Área Común de la Central Mayorista.

## Punto 2

En referencia a suspender la facturación del predio, se le ratifica igualmente que **NO SE ACCEDE** a la solicitud de suspender la facturación del consumo generada al área común, por el registro del totalizador **No. H22LF000833**, ni devolver la totalidad de lo pagado por la facturación con macromedición, porque su cobro es correcto porque solo así se puede determinar el consumo del área común, al existir imposibilidad técnica para medir el consumo de las redes locales con una longitud aproximada de 1.200 mt lineales, portería y todas las acometidas que se derivan de la red local, con fundamento en la normatividad vigente, y se da cabal aplicación al **artículo 154 de la Ley 142 de 1994**. Porque el señor López, de manera ilegal y arbitraria pretende que el funcionario de la Empresa o de la SSPD encargado de atender el recurso de Apelación incurra en error, reconociendo derechos o reintegro de dineros que han sido facturados de forma legal y oportuna al área común al pretender que se le devuelva la totalidad de lo pagado por medio de la matrícula 785162 y que se le suspenda el cobro del consumo, estando debidamente probada la forma de la distribución de las redes hidráulicas del inmueble, desde la edificación, con su proceder el Señor **ANTONIO LÓPEZ**, puede incurrir en

FRAUDE PROCESAL, delito consagrado en el Código Penal Colombiano, y **NO ACCEDER** a sus reiteradas solicitudes, no da lugar a S.A.P., porque la Empresa está dando respuesta de fondo a las pretensiones y el hecho de no acceder a ellas, por la imposibilidad técnica que se presenta no se puede considerar que la respuesta es evasiva, porque sus reiteradas solicitudes no están ajustadas a Derecho, siendo arbitrarias e ilícitas.

Mientras se encuentre en trámite de reclamación, la Empresa no generará ordenes de corte, pero se podrá realizar cobro pre-juridico, sino realiza pagos o abonos de la parte no reclamada.

De otra parte, tras consultar el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se analizaron los registros correspondientes al periodo de **ABRIL DE 2026**, observando que la facturación de dichos ciclos se desglosó de la siguiente manera:

Periodo 2026	Consumo mamá	Consumo Hija	Diferencia	Consumo Facturado al A.C	Observación
ABRIL	3068 m <sup>3</sup>	2868 m <sup>3</sup>	200 m <sup>3</sup>	555 m <sup>3</sup>	Consumo Promedio (Art. 146, Ley 142/94)

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en el periodo de **Abril de 2026** el lector reportó la novedad de REVISAR MEDIDOR por lo tanto, el sistema le facturó consumo promedio al A.C de 555 m<sup>3</sup> más los cargos fijos.

En abril el macromedidor registró 3068 m<sup>3</sup>, se descontó el consumo de la hijas de 2868 m<sup>3</sup> quedando para facturar al A.C 200 m<sup>3</sup>, con la novedad reportada por el lector, el sistema facturó consumo promedio de 555 m<sup>3</sup>.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. 785162 respecto al período de **ABRIL DE 2026**, no serán objeto de reliquidación, alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, no existe una facturación adicional como afirma el señor Antonio José López Patiño, sin fundamentos fácticos ni jurídicos, para el área común de **MERCASA P.H.** está debidamente registrada en el totalizador.

Por lo expuesto, este Departamento, **NO ACCEDE a las pretensiones del escrito 14926MAK1674P**, y se atiende de manera clara, concisa, congruente y de fondo y se confirma la imposibilidad técnica de determinar el consumo del área común de la propiedad horizontal con micromedición, y el equipo de medida instalado en la acometida principal de la P.H. cumple función de totalizador, y no de control porque técnicamente no es posible y ya se le ha informado en más de 6 decisiones administrativas.

Aunado a todo lo anterior, este Departamento concluye **que NO ES PROCEDENTE el reclamo instaurado por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, porque la forma de determinar el consumo del área común con base en el registro del totalizador es correcto y los puntos 1, 2 referentes a la legalidad de la medición y la claridad del consumo facturado quedan desvirtuados, porque la Empresa realiza el cobro del consumo a este predio cumpliendo la normatividad vigente establecida en el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 y el contrato de condiciones uniformes, y la SSPD se ha pronunciado sobre la forma de determinar el consumo de los clientes del sistema general y totalizador, y ha determinado que la forma de hacerlo en la Empresa es correcto y la señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO ya tiene conocimiento de esta información, sin embargo insiste en**

## considerar que los totalizadores son ilegales.

### 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.”

En lo que respecta al pago del servicio de las áreas comunes me permito informarle que da aplicación a lo regulado por el párrafo único del artículo 32 de la Ley 675 de 2001, mediante la cual se expide el régimen de propiedad horizontal que a la letra dice:

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

## DECRETO 1077 DE 2015

### DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

**34. Medidor general o totalizador.** Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular

el consumo total de agua.

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

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

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

#### **RESOLUCIÓN RAS 330 DE 2017:**

- ✓ **Artículo 75.** *Micromedición. Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 373 de 1997, la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 457 de 2008 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, para todos los casos es obligatorio colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto. Las excepciones a esta regla serán las establecidas en dichas normas.*

*(...)*

*En el caso de edificios o conjuntos multifamiliares que superen las doce (12) unidades habitacionales, se debe instalar un medidor totalizador en la acometida. También deben existir medidores individuales en cada uno de los apartamentos o interiores que conformen el edificio o conjunto multifamiliar.*

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO 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 ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 785162 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

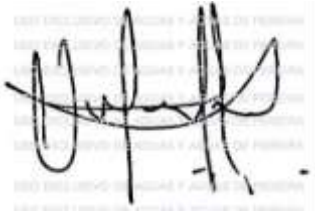
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE MAYO DE 2026

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

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

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

Proyectó: fncardona  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278037-52 de 19 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278037-52</b>
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA LUZNELIDA COLORADO
Matrícula No	1475516
Dirección para Notificación	MZ 7 CS 16 PS 2SEC A CIUDELA DEL CAFE

**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. 278037-52

DE: 19 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278037 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 MARIA LUZNELIDA COLORADO identificada con C.C. No. 38900967, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278037 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1475516 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 7 CS 16 PS 2 , Barrio SEC A CIUDELA DEL CAFE en el periodo facturado 2026-4.

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

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **13 de Mayo de 2026**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO **“Este predio permanece solo, se llama al número de teléfono pero está mal escrito, no fue posible comunicarnos con el usuario vía telefónica, el predio permanece solo. Equipo de medida P1415MMRSA46302AA lectura actual 1787 m3”**. En el predio no fue posible revisar las instalaciones hidráulicas, se desvirtúa error del lector.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar el 100% la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas completa, 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 contar con la disposición de tiempo necesario para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble. Se le recomienda revisar las instalaciones hidráulicas del predio como lo son llaves terminales, unidades sanitarias con el fin de descartar una fuga externa.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo 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.” En el periodo de Abril el medidor avanzó de 1737 m3 a 1762 m3 arrojando una diferencia de 25 m3, los cuales se facturaron en su totalidad.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1475516** por la Empresa, respecto al período de **Abril de 2026, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

**servicio”.**

## **FUNDAMENTOS LEGALES**

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

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

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

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIA LUZNELIDA COLORADO identificado con C.C. No. 38900967 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARIA LUZNELIDA COLORADO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 7 CS 16 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA LUZNELIDA COLORADO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1475516 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

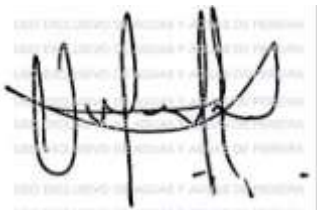
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE MAYO DE 2026

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: fncardona

Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278042-52 de 19 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278042-52</b>
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	SOLANGEL GARCIA
Matrícula No	19632956
Dirección para Notificación	CR 24 BIS # 75 - 02 APTO 2 BCUBA

**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. 278042-52**

DE: 19 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278042 de 30 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 30 DE ABRIL DE 2026 el señor SOLANGEL GARCIA identificado con C.C. No. 42118653, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278042 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19632956 Ciclo: 13 ubicada en: CR 24 BIS # 75 - 02 APTO 2 B , Barrio CUBA en los periodos facturados 2025-12,2026-1,2026-2,2026-3,2026-4.

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

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, visita efectuada el día 19 de mayo de 2026, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO, "GRABAR MEDIDORES ASI, matricula n.19632956, el medidor n. A21fa754051, lectura n. 339 m3, matricula n.19632954, el medidor n. A21fa725977, lectura n. 201 m3".

El inmueble tiene el medidor y las lecturas trocadas por lo que se remite copia al grupo de Previa a la Facturación para que actualice las lecturas y copia al grupo de Control de Perdidas no Técnicas para que modifique los medidores en cada una de estas matriculas, de la siguiente manera:

DESTROCAR MEDIDORES ASI:

- MATRICULA N.19632956, EL MEDIDOR N. A21FA754051, LECTURA N. 339 M3
- MATRICULA N.19632954, EL MEDIDOR N. A21FA725977, LECTURA N. 201 M3

A la matrícula N. 19632956, se reliquidara el consumo facturado en el periodo de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026 a la diferencia real de lectura, respecto al periodo de diciembre de 2025 se facturo consumo inferior, Igualmente, se le informa que sólo proceden reclamaciones de los últimos 5 periodos de facturación, con fundamento en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es decir, que únicamente se puede revisar los cobros realizados desde el periodo de diciembre de 2025 a abril de 2026.

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

Igualmente, se comisiona al Grupo de Facturación, para que efectúe actualización de las lecturas para el próximo período de facturación, teniendo en cuenta las lecturas actuales y las grabe correctamente, al área de Control de Perdidas no Técnicas para que grabe los medidores correctamente, para evitar cobros indebidos.

En consecuencia, se procede a MODIFICAR a la matrícula N. 19632956, el consumo facturado en el período de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026, sin embargo, el cobro del cargo fijo no será reliquidado, porque el inmueble cuenta con la disponibilidad permanente del servicio y su cobro es correcto, se confirma el consumo facturado de diciembre de 2025.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-81306** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-1	411	6	8	-2201	-2935	734
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-2	411	4	7	-1467	-2568	1100
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-3	411	0	0	0	-4	4
AJUSTE A LA DECENA	2026-1	411	0	0	0	-2	2
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-2	411	4	7	-1119	-1959	839
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	411	4	7	8813	15423	-6610
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	411	0	9	0	26837	-26837
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	411	0	0	0	-1	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	411	5	9	11016	19829	-8813
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-1	411	6	8	-1679	-2239	560
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	411	6	8	13220	17626	-4407
AJUSTE A LA DECENA	2026-3	411	0	0	-2	0	-2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-1	411	0	0	0	-2	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	411	6	8	17330	23107	-5777
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	411	4	7	11553	20218	-8665
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-3	411	5	9	-1399	-2518	1119
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-3	411	5	9	-1834	-3301	1467
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-4	411	0	9	0	-2601	2601

CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	411	0	9	0	20481	-20481
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	411	5	9	14442	25995	-11553
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-4	411	0	9	0	-3408	3408

Por lo expuesto, este Departamento considera que:

**\$Concluyendo**

## 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 SOLANGEL GARCIA identificado con C.C. No. 42118653 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) SOLANGEL GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 24 BIS # 75 - 02 APTO 2 B

haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: SOLANGEL GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19632956 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

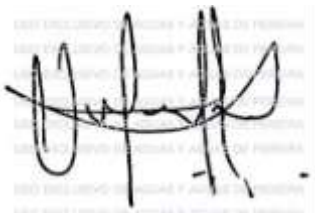
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 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**

**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. 278119-52 de 19 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278119-52</b>
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSE NESTOR POSADA TORRES
Matrícula No	1871722
Dirección para Notificación	CR 16 # 150 A- 88 MZ 3 CS 11GALICIA

**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. 6017479

## **Resolución No. 278119-52**

DE: 19 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278119 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 el señor JOSE NESTOR POSADA TORRES identificado con C.C. No. 18501582, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278119 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1871722 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CR 16 # 150 A- 88 MZ 3 CS 11 URBANIZACION PORTAL DEL CAMPO, Barrio GALICIA en el periodo facturado de 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, análisis y calificación)

Es necesario aclarar que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 144, permite el cambio de los medidores cuando existan mejores equipos de medida disponibles aunado a la normativa técnica del sector de agua potable y saneamiento básico RAS 330 del 2017 que exige el cambio de instrumentos de rango, en este caso la Empresa determina R315 tipo volumétrico de última generación – DN15 ½” con caudal de arranque Qa: 0.5 lt/h. Q1: 7.9 lt/h. Q3: 2.5 mt<sup>3</sup>/h, pre-equipado para lectura remota de volumen de agua consumida.

Una vez verificado el sistema de información comercial se encontró que al predio el día 2 de Febrero de 2026 se generó la solicitud N° 5839227 para cambio de medidor por Avance tecnológico, por lo cual se anexa la carta de la socialización, mediante al cual se informó el valor aproximado del equipo de medida, es de aclarar que estos precios puede variar y están sujetos a las políticas y restricciones de la compañía.

PEREIRA, 03 de FEBRERO de 2026

Señor. JOSE NESTOR POSADA TORRES

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

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

Dirección: CR 16 # 150 A- 88 MZ 3 CS 11 GALICIA

Dirección de ayuda: URBANIZACION PORTAL DEL CAMPO

Matrícula: 1871722 Nro. Solicitud: 5839227 Diámetro: 1/2" Medidor: M1315MMCEL038265AA

Clase: C Lectura: 1868

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

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

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

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

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

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

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

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas R315, medidor tipo volumétrico - última generación - DN15 1/2" Caudal de arranque Qa: 0,5Lt/h. Q1: 7,9Lt/h Q3: 2,5Mt3/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberan ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Debe incluir: Certificados vigentes de: calibración ONAC - Certificado de aprobación de tipo expedido por una entidad internacional competente. - Certificado de Conformidad bajo la Res 501 Min vivienda. - Certificado medioambiental - Certificado de registro para un sistema de calidad fabricante Modulo D, directiva UE2014/32. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 282.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

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

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

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

Cordialmente,




OMAR ALONSO TORO

Jefe Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas

Al predio de matrícula N° 1871722 se le genero cobro por concepto de instalaciones domiciliarias (Cambio de medidor), debido a que se procedió a realizar el cambio del Medidor mediante la orden de trabajo No 5839227, situación que confirma que en el predio se realizaron trabajos de instalación domiciliaria.

Continuando, se observa que los cobros generados a la matrícula N° 1871722 por **INSTALACION DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO e IVA** con un valor total de **\$327.101,51**, a continuación, se comparte la información de dicho cobro, valor, cantidades, impuestos y cuotas.



Datos Radicación

Predio  Número

Proceso  Clase

Fecha radicación  Vence  Solicitante

Observaciones: SE GENERA POR SOLICITUD DE LA INGENIERA ADRIANA TRUJILLO  
 NOTA: USUARIO AUTORIZA CAMBIO DEMEDIDOR - SOLICITA FACTURARA A 1 CUOTA  
 Observacion en visita: Instalación ejecutada

---

 Recursos tarea: (10309) EJECUTAR COBROS, Nro. radicación: 5839227

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Tot
90000000	MEDIDOR EN CONSIGNACION	220.877,31	1,00	0,00	0,00	19,00	41.966,69	262.844,00
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	44.998,26	1,00	20,00	8.999,65	19,00	10.259,60	63.997,91

327

De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro, los trabajos realizados y elementos requeridos se efectuaron en la acometida del predio reclamante **No. 1871722**, es decir, que es de propiedad del usuario y por ende, los costos deben ser asumidos por el propietario, en los términos de los **artículos 2.3.1.3.2.3.17 y ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015**.

Se aclara que la empresa realizó el debido proceso del cambio del medidor de acuerdo a las políticas de la empresa y una vez cumplió el tiempo de la debida notificación se procedió con la ejecución del cambio.

un adecuado rendimiento y registro de los consumos generados, si el usuario requiere que sea entregado el medidor retirado podrá acercarse a nuestro centro de servicio y reclamarlo aclarando que no se instalara de nuevo.

Así las cosas, es evidente que los valores facturados por la Empresa y los procedimientos de instalación domiciliaria realizados en el predio **SON CORRECTOS** ya que se está efectuando el cobro de equipo de medidor y mano de obra, por lo cual, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE**, por lo tanto, los valores facturados no serán objeto de reliquidación o modificación, actuando según la **Ley 142 de 1994**.

### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

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

**1) Ley 142 de 1994, Artículo 141, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así:** El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una

causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.”

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

## **2) Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 que establece:**

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

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

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

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

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

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

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

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

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

(...)

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

(...)

Una vez agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del usuario, cumpliéndose los presupuestos legales y a los hechos que dan origen a la suspensión, en este caso por impedir el cambio de medidor por AVANCE TECNOLÓGICO o FRENDO O MAL ESTADO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas, no siendo este el escenario deseado por la Empresa, sin embargo se actúa según lo establecido en la normatividad colombiana.

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JOSE NESTOR POSADA TORRES identificado con C.C. No. 18501582 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o.** **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE NESTOR POSADA TORRES enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 16 # 150 A- 88 MZ 3 CS 11 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE NESTOR POSADA TORRES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1871722 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

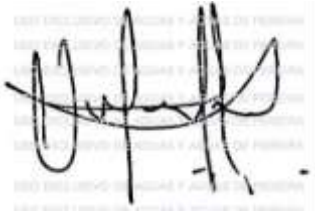
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE MAYO DE 2026

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: graguirre  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278200-52 de 19 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278200-52</b>
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	GLORIA STELLA BONILLA JORDAN
Matrícula No	1021120
Dirección para Notificación	CARRERA 15 169 83GALICIA

**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. 278200-52

DE: 19 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278200 de 6 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 6 DE MAYO DE 2026 la señora GLORIA STELLA BONILLA JORDAN identificado con N.I.T. No. 31533676, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 278200 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1021120 Ciclo: 16 ubicada en: CARRERA 15 169 83 CARRERA 15 169 83, Barrio GALICIA en los periodos facturados 2026-12, 2026-1, 2026-2, 2026-3, 2026-4.

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

Ante lo solicitado, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 12 DE MAYO DE 2026 en la que participó JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene registrado el Medidor N° C17LA172448AA el cual registra una lectura acumulada de **81 m<sup>3</sup>**. ***Previamente se llama por vía telefónica a la reclamante y se va a correo de voz, ya en el predio se detectan 2 pisos en el primero no hay nadie y en piso 2 hay 2 menores de edad quienes colaboran, y se detecta que el medidor del piso 2 es el C17LA172448AA con lectura 1229 y el otro medidor sería del piso uno con la llave de paso cerrada de número H25VA227610 con lectura.***

Siendo así las cosas, se establece que el inmueble se encuentra ocupado, y se concluyó que el medidor del predio se encontraba trocado con el **Piso 2**, por lo tanto, se reportó como realmente se encuentran los medidores para ser ajustados en el sistema de información comercial así:

- **MATRÍCULA 1021120** le corresponde el **MEDIDOR H25VA227610** con lectura **81 m<sup>3</sup>**.
- **MATRÍCULA 19642942** le corresponde el **MEDIDOR C17LA172448AA** con lectura **1244 m<sup>3</sup>**.

Por lo tanto, mediante la solicitud **No. 6045797 del 19 mayo de 2026**, se solicita al Grupo de CPNT- Departamento de Medición, para realizar la grabación correcta del número de los medidores a las dos matrículas, como se encuentran en el terreno, y a su vez, se solicita el cambio del equipo de medida para este predio.

Igualmente, se comisiona al Grupo de Facturación, mediante la solicitud **No. 6045811 del 19 de mayo de 2026**, para que efectúe actualización de las lecturas para el próximo período de facturación, teniendo en cuenta que las lecturas actuales y las grabe correctamente, para evitar cobros indebidos.

En consecuencia, se procede a MODIFICAR el consumo facturado en los períodos de **DICIEMBRE de 2025, ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2026**, que fué lo registrado por el equipo de medida correspondiente, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-116166** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	411	9	11	25995	31772	-5777
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-3	411	0	0	-2	-5	3
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-1	411	12	13	-18296	-19820	1525
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	411	0	22	0	50066	-50066
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	411	10	12	22033	26439	-4407
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	411	10	12	28883	34660	-5777
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-1	411	0	0	0	-5	5
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	411	12	16	34660	46213	-11553
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	411	9	11	19829	24236	-4407
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-3	411	7	13	-10673	-19820	9148
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-12	411	10	12	-19987	-23985	3997
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	411	7	16	15423	35252	-19829
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-12	411	10	12	-15246	-18296	3049
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-2	411	9	11	-13722	-16771	3049
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	411	7	16	20218	46213	-25995
AJUSTE A LA DECENA	2026-4	411	0	0	0	-1	1
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-1	411	12	13	-23985	-25983	1999
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	411	0	0	-1	0	-1

ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-4	411	0	13	0	-26825	26825
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	411	0	0	-1	0	-1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-12	411	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	411	12	16	26439	35252	-8813
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	411	0	0	-3	0	-3
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-2	411	9	11	-17989	-21986	3997
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-3	411	7	13	-13991	-25983	11992
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-4	411	0	13	0	-20472	20472
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	411	0	22	0	65602	-65602

Cabe anotar que, el cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

de Servicios Públicos.”

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

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

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por GLORIA STELLA BONILLA JORDAN identificado con N.I.T. No. 31533676 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 GLORIA STELLA BONILLA JORDAN enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 15 169 83 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: GLORIA STELLA BONILLA JORDAN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1021120 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

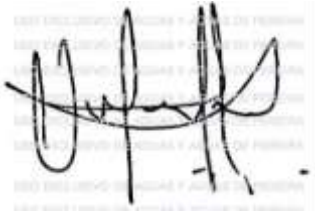
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 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 fluid 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. 278286-52 de 19 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278286-52</b>
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	CARLOS ALBERTO CASTRILLON
Matrícula No	1503747
Dirección para Notificación	MZ 6 CS 20 PS 2SAMARIA II

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6035273

**Resolución No. 278286-52**

DE: 19 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278286 de 12 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 12 DE MAYO DE 2026 el señor CARLOS ALBERTO CASTRILLON identificado con C.C. No. 10119430, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278286 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1503747 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: MZ 6 CS 20 PS 2 , Barrio SAMARIA II en los periodos facturados 2026-1,2026-2,2026-4,2026-3.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 14 DE MAYO DE 2026 en la que participó el señor CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 1215MMCMX20986AA el cual registra una lectura acumulada de 2764 m3. **Se visita el predio y no permiten revisar instalaciones, Se observa el medidor durante varios minutos y no presenta movimiento, adjunto foto del medidor y la lectura actual viven cuatro personas. Según vecino.**

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

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

Se relacionan los consumos facturados:

Año	Mes	▼	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Fec de lect
2026	Abril		2746	2722	24	15/04/2026 9:30:24 a. m.
2026	Marzo		2722	2701	21	14/03/2026 7:55:05 a. m.
2026	Febrero		2701	2683	18	13/02/2026 8:10:36 a. m.
2026	Enero		2683	2662	21	15/01/2026 8:09:33 a. m.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se

concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1503747** por la Empresa, respecto a los períodos **de enero, febrero, marzo y abril de 2026, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

*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 CARLOS ALBERTO CASTRILLON identificado con C.C. No. 10119430 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) CARLOS ALBERTO CASTRILLON enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 6 CS 20 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CARLOS ALBERTO CASTRILLON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1503747 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

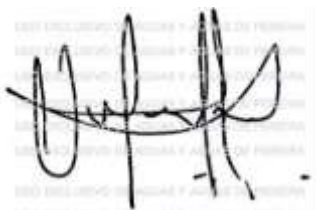
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 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. 278275-52 de 19 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278275-52</b>
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA ANACTALIA GARCIA RUBIANO
Matrícula No	19641360
Dirección para Notificación	MZ B CS 7SAN JOAQUIN

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6030784

### Resolución No. 278275-52

DE: 19 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278275 de 12 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 12 DE MAYO DE 2026 la señora MARIA ANACTALIA GARCIA RUBIANO identificado con C.C. No. 42086901, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 278275 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19641360 Ciclo: 11 ubicada en: MZ B CS 7 URBANIZACION LA MESA, Barrio SAN JOAQUIN en los periodos facturados de 2026-1,2025-12,2026-2,2026-4,2026-3

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 15 DE MAYO DE 2026 en la que participó FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado. Con observación: **"Se llama al teléfono de la usuaria, la cual manifiesta, que no esta cerca, del predio reclamante, el predio, se encuentra desocupado, servicio de acueducto se encuentra directo"**

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que durante el periodo de DICIEMBRE DE 2025, ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL DE 2026 no se presentó diferencia de lectura del medidor, frente al periodo anterior (24 m3) pero el lector reportó en el sistema la novedad de medidor frenado, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a 17 m3, más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta la visita técnica podemos concluir que efectivamente la Empresa efectuó un cobro indebido durante el período de DICIEMBRE DE 2025, ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL DE 2026, razón por la cual se procede a reliquidar el consumo facturado, pues el usuario únicamente debe cancelar el valor de los cargos fijos, dando cumplimiento al artículo 90 numeral 2° de la Ley 142 de 1994.

se iniciara el proceso para instalar el medidor ya que tiene el servicio directo.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-47368** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
----------	---------	--------	------------	-------------	------------	-------------	----------

CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	414	0	2	0	4407	-4407
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-3	414	0	0	0	-3	3
AJUSTE A LA DECENA	2026-4	414	0	0	-2	0	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	414	0	3	0	8946	-8946
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-1	414	0	2	0	-2218	2218
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-2	414	0	6	0	-5076	5076
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	414	0	6	0	17330	-17330
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-3	414	0	2	0	-2218	2218
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1 2	414	0	2	0	4407	-4407
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1 2	414	0	2	0	5777	-5777
AJUSTE A LA DECENA	2026-1	414	0	0	-5	-3	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	414	0	2	0	4407	-4407
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-1 2	414	0	2	0	-1692	1692
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-3	414	0	2	0	-1692	1692
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	414	0	3	0	6827	-6827
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-1 2	414	0	2	0	-2218	2218
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	414	0	6	0	13220	-13220
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-2	414	0	6	0	-6655	6655
AJUSTE A LA DECENA	2026-3	414	0	0	-5	0	-5
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	414	0	2	0	5777	-5777
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	414	0	2	0	5777	-5777
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	414	0	0	-5	0	-5
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-4	414	0	3	0	-3435	3435
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-1	414	0	2	0	-1692	1692
ND SUBSIDI	2026-4	414	0	3	0	-2622	2622

ACUEDUCTO							
AJUSTE A LA DECENA	2025-1 2	414	0	0	-5	0	-5

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIA ANACTALIA GARCIA RUBIANO identificado con C.C. No. 42086901 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA ANACTALIA GARCIA RUBIANO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ B CS 7 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA ANACTALIA GARCIA RUBIANO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19641360 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

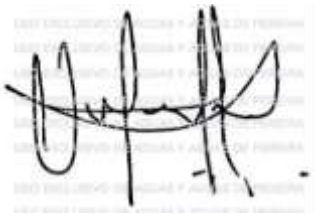
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE MAYO DE 2026

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: graguirre  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278304-52 de 19 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278304-52</b>
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	WILLIAM VASCO
Matrícula No	1494863
Dirección para Notificación	CR 11 # 19- 24 LC 3PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

## Resolución No. 278304-52

DE: 19 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278304 de 14 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 14 DE MAYO DE 2026 el señor WILLIAM VASCO identificado con C.C. No. 1058912650, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278304 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1494863 Ciclo: 1 ubicada en: CR 11 # 19- 24 LC 3 CARRERA 11 19 24 LOCAL 3, Barrio PLAZA DE BOLIVAR en el periodo facturado 2026-5

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)

Ante su solicitud y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 15 DE MAYO DE 2026, en la que participó el señor Hector Castro como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL123723AA el cual registra una lectura acumulada de **2746 m3. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor no registra consumo con llaves cerradas.** Situación que evidencia la anomalía presentada debido a un error humano en la toma de lectura.

Ahora bien, al hacer un análisis del registro de la lectura se verifica en el registro de lecturas del predio y se hace claro que existió una falla al momento de generar la lectura y por ende, la facturación del periodo, por lo cual se procederá a cobrar lo correspondiente para el Periodo de **MAYO de 2026**, adicional a ello, se crea la **OT 6041863** al Departamento de Critica para actualizar la lectura del equipo de medida.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula **No.1494863** por la Empresa, respecto al período de **MAYO de 2026, NO SON CORRECTOS**, ya que se presentó un error en el momento de tomar la lectura, por lo cual, serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **Artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-375476** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	477	2	47	4551	106958	-102407
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	477	2	47	5964	140149	-134185
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-5	477	2	47	3501	82267	-78767
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-5	477	2	47	2672	62785	-60113
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	477	0	0	-4	0	-4

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

*continuidad y con eficiencia."*

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por WILLIAM VASCO identificado con C.C. No. 1058912650 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 WILLIAM VASCO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 19- 24 LC 3 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: WILLIAM VASCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1494863 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

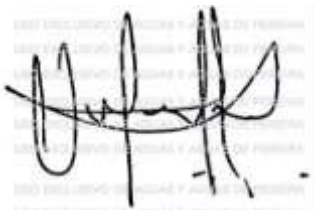
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE MAYO DE 2026

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: mlramos  
Revisó: learagon

**EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA**

## UNA EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278315-52 de 19 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278315-52</b>
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	DIANA PATRICIA CANO LONDOÑO
Matrícula No	559948
Dirección para Notificación	CL 6 # 10- 38BERLIN

**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. 6036478

## Resolución No. 278315-52

DE: 19 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278315 de 14 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 14 DE MAYO DE 2026 la señora DIANA PATRICIA CANO LONDOÑO identificado con C.C. No. 42119516, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278315 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 559948 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 6 # 10- 38 , Barrio BERLIN en el periodo facturado de 2026-5.

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 15 DE MAYO DE 2026 en la que participó el señor Robinson Gonzalez como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL123841AA el cual registra una lectura acumulada de 432 m3. **"No se observa fugas en el momento de esta visita un baño con agua stop con piola, trabajan tres personas"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de MAYO DE 2026 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 12 m3, avanzó de 419 a 431 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

### RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por DIANA PATRICIA CANO LONDOÑO identificado con C.C. No. 42119516 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) DIANA PATRICIA CANO LONDOÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 6 # 10- 38 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIANA PATRICIA CANO LONDOÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 559948 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

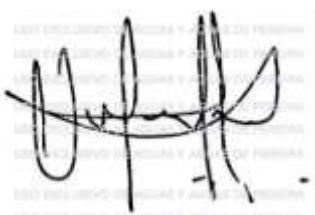
Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE MAYO DE 2026

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

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

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

Proyectó: graguirre  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278299-52 de 19 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278299-52</b>
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA RUBIELA VELEZ CUERVO
Matrícula No	1871839
Dirección para Notificación	CR 16 # 150 A- 14 MZ 3 CS 22GALICIA

**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. 6035602

## Resolución No. 278299-52

DE: 19 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278299 de 14 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 14 DE MAYO DE 2026 la señora MARIA RUBIELA VELEZ CUERVO identificado con C.C. No. 42020976, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278299 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1871839 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CR 16 # 150 A- 14 MZ 3 CS 22 URBANIZACION PORTAL DEL CAMPO, Barrio GALICIA en el periodo facturado de Abril de 2026.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 15 DE MAYO DE 2026 en la que participó la señora Maria Rubiela como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL143978AA el cual registra una lectura acumulada de 297 m3. Con observación: **"Se reviso instalaciones y no existen fugas"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de 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 11 m3, avanzó de 283 a 294 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

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

### FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIA RUBIELA VELEZ CUERVO identificado con C.C. No. 42020976 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o.** **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA RUBIELA VELEZ CUERVO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 16 # 150 A- 14 MZ 3 CS 22 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA RUBIELA VELEZ CUERVO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1871839 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994.

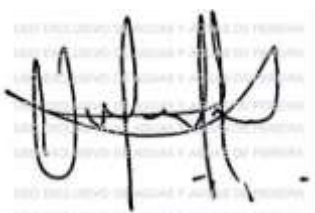
Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE MAYO DE 2026

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

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

**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. 278343-52 de 19 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278343-52</b>
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	WENDY ACEVEDO
Matrícula No	19616030
Dirección para Notificación	CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 17 CS 36GALICIA

**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. 6039910

**Resolución No. 278343-52**

DE: 19 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278343 de 15 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 15 DE MAYO DE 2026 la señora WENDY ACEVEDO identificado con C.C. No. 1054917119, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278343 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19616030 Ciclo: 16 ubicada en: CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 17 CS 36 CLUB RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE ETAPA V, Barrio GALICIA 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 19 DE MAYO DE 2026 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° A17FA203657 el cual registra una lectura acumulada de 306 m3. Con observación: "**Predio deshabitado medidor frenado después del medidor existe una llave terminal la cual al abrir la el medidor no gira el medidor se encuentra frenado**"

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que durante el periodo de ABRIL DE 2026 no se presentó diferencia de lectura del medidor, frente al periodo anterior (306 m3) pero el lector reportó en el sistema la novedad de medidor frenado, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a 15 m3, más los cargos fijos.

Se iniciara el debido proceso para el cambio del medidor, el usuario deberá autorizar.

Teniendo en cuenta la visita técnica podemos concluir que efectivamente la Empresa efectuó un cobro indebido durante el período de Abril de 2026, razón por la cual se procede a reliquidar el consumo facturado, pues el usuario únicamente debe cancelar el valor de los cargos fijos, dando cumplimiento al artículo 90 numeral 2° de la Ley 142 de 1994.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-125164** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	414	0	15	0	34136	-34136

AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	414	0	0	-5	0	-5
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-4	414	0	15	0	26256	-26256
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-4	414	0	15	0	20038	-20038
	2026-4	414	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	414	0	15	0	44728	-44728

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por WENDY ACEVEDO identificado con C.C. No. 1054917119 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) WENDY ACEVEDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 17 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: WENDY ACEVEDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19616030 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

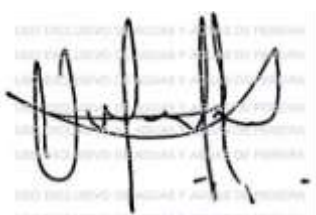
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE MAYO DE 2026

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: graguirre  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278346-52 de 19 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278346-52</b>
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUIS FERNANDO RESTREPO
Matrícula No	526103
Dirección para Notificación	CR 8 # 25- 66 APTO 402LAGO URIBE

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

**Resolución No. 278346-52**

DE: 19 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278346 de 15 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 15 DE MAYO DE 2026 el señor LUIS FERNANDO RESTREPO identificado con C.C. No. 19152160, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 278346 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 526103 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 8 # 25- 66 APTO 402 , Barrio LAGO URIBE en el periodo facturados 2026-5.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE MAYO DE 2026 en la que participó el señor Fernando Restrepo 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° P1915MMRAL124324AA el cual registra una lectura acumulada de 896 m3. "Se llama al número dado y se informa a usuario que hoy se le atenderá el reclamo, manifiesta usuario que cancela la visita porque encontraron un daño en e sanitario y ya fué reparado, se tomó lectura al medidor el cual registra leve consumo, se vuelve a llamar al usuario y se le informa".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **526103**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	888 m3	870 m3	18 m3	18 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 **MAYO 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 **18 m3 avanzó de (870 m3 a 888 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas completa, 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 lugar establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **MAYO DE 2026 ES CORRECTO** y no será objeto de modificación por parte de este departamento, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

### FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

### RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por LUIS FERNANDO

RESTREPO identificado con C.C. No. 19152160 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 FERNANDO RESTREPO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 # 25- 66 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 FERNANDO RESTREPO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 526103 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

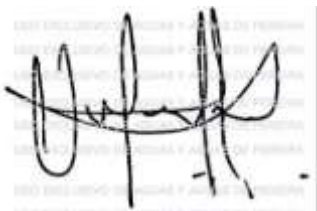
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 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**

**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. 278331-52 de 19 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278331-52</b>
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSE DIEGO FLORES BECERRA
Matrícula No	714667
Dirección para Notificación	CR 16 # 4- 93 CS 5LA JULITA

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6039952

## Resolución No. 278331-52

DE: 19 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278331 de 15 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 15 DE MAYO DE 2026 el señor JOSE DIEGO FLORES BECERRA identificado con C.C. No. 7206494, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278331 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 714667 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CR 16 # 4- 93 CS 5 , Barrio LA JULITA en el periodo facturado de Abril de 2026

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE MAYO DE 2026 en la que participó el señor Jorge Quintana como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA271229 el cual registra una lectura acumulada de 257 m3. Con observacion: **"Se reviso instalaciones y no existen fugas"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de 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 42 m3, avanzó de 191 a 233 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

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

### FUNDAMENTOS LEGALES

**Artículo 146 de la Ley 142 de 1994:** "La medición del consumo, y el precio en el contrato. La

*Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

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

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JOSE DIEGO FLORES BECERRA identificado con C.C. No. 7206494 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE DIEGO FLORES BECERRA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 16 # 4- 93 CS 5 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE DIEGO FLORES BECERRA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 714667 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

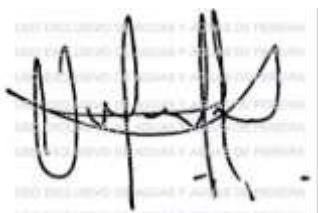
conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE MAYO DE 2026

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

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

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

Proyectó: graguirre

Revisó: learagon

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

**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. 278338-52 de 19 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278338-52</b>
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	Gloria AMPARO GARCIA
Matrícula No	862334
Dirección para Notificación	CL 13 # 15- 56 EDIF ALICANTE APTO 602SAN JOSE SUR

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6039908

## Resolución No. 278338-52

DE: 19 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278338 de 15 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 15 DE MAYO DE 2026 la señora Gloria AMPARO GARCIA identificado con C.C. No. 25191651, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278338 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 862334 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 13 # 15- 56 EDIF ALICANTE APTO 602 , Barrio SAN JOSE SUR en el periodo facturado de Mayo de 2026.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE MAYO DE 2026 en la que participó la señora Gloria Amparo como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA95897AA el cual registra una lectura acumulada de 2514 m3. Con observacion: **"Se reviso instalaciones y no existen fugas"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de MAYO DE 2026 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 26 m3, avanzó de 2481 a 2507 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

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

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

### FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

### RESUELVE:

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por Gloria AMPARO GARCIA identificado con C.C. No. 25191651 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o.** **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) Gloria AMPARO GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 13 # 15- 56 EDIF ALICANTE APTO 602 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: Gloria AMPARO GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No.

862334 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

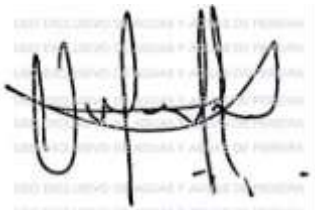
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE MAYO DE 2026

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: graguirre  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278347-52 de 19 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278347-52</b>
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	LIBARDO MURCIA
Matrícula No	1412196
Dirección para Notificación	CL 21 # 10- 65PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6039906

### Resolución No. 278347-52

DE: 19 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278347 de 15 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 15 DE MAYO DE 2026 el señor LIBARDO MURCIA identificado con C.C. No. 10091601, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 278347 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1412196 Ciclo: 1 ubicada en: CL 21 # 10- 65 , Barrio PLAZA DE BOLIVAR en el periodo facturado de Abril de 2026

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE MAYO DE 2026 en la que participó la señora Consuelo Quintero como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL145899AA el cual registra una lectura acumulada de 1154 m3. Con observación: **"Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, bajo consumo"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **MAYO DE 2026** facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: REVISAR MEDIDOR, y en la visita técnica, se verificó el estado del medidor y se reportó la lectura actual del medidor y se encontró registrando 1154 m3.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa en el periodo de **MAYO DE 2026** es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se re liquida cobrando los 5 M3 que avanzó el medidor en este periodo.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-175226** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-5	486	5	26	6679	34732	-28053

	2026-5	486	0	0	-3	0	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	486	5	26	11379	59168	-47790
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	486	5	26	14909	77529	-62620
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	486	0	0	-2	0	-2
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-5	486	5	26	8752	45510	-36758

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por LIBARDO MURCIA identificado con C.C. No. 10091601 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LIBARDO MURCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 21 # 10- 65 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LIBARDO MURCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1412196 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

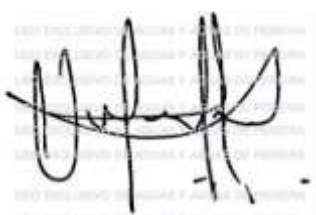
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE MAYO DE 2026

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: graguirre  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278392-52 de 19 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278392-52</b>
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	DAGOBERTO LONDOÑO
Matrícula No	321778
Dirección para Notificación	CR 7 B # 31 B- 59SECTOR 1 DE FEBRERO

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

## Resolución No. 278392-52

DE: 19 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278392 de 19 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 19 DE MAYO DE 2026 el señor DAGOBERTO LONDOÑO identificado con C.C. No. 6009898, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278392 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 321778 Ciclo: 4 ubicada en: CR 7 B # 31 B- 59 , Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO en el periodo facturados(s) 2026-5

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

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **MAYO 2026**, el predio de matrícula N° **321778**, presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con Uso Residencial.) por valor de \$ 371.390, mediante la factura No. **60222665**, con fecha límite de pago el **INMEDIATO**.

Por lo anterior, el día **24 de Abril de 2026 a las 09:44 am**, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día a **25 de Abril de 2026 a las 08:37 am**, procedimiento que se hizo efectivo según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994**.

**Pero el cobro se generó en el periodo de Mayo de 2026 y no es claro si se generó el corte, por inconsistencias en el sistema de información comercial, es procedente, reliquidar el cobro.**

Así las cosas, éste departamento encuentra, **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor DAGOBERTO LONDOÑO, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **MAYO DE 2026**, serán objeto de reliquidación.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-80541** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2026-5	484	0	0	0	80541	-80541

## FUNDAMENTOS LEGALES

**Artículo 140 de la ley 142 de 1994.** *Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: Ley 142 de 1994 364 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.*

**Artículo 142 de la ley 142 de 1994.** *Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, este debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato. Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.*

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 DAGOBERTO LONDOÑO identificado con C.C. No. 6009898 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) DAGOBERTO LONDOÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 B # 31 B- 59 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: DAGOBERTO LONDOÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 321778 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

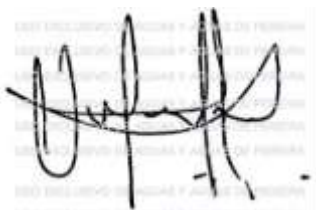
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE MAYO DE 2026

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

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

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

Proyectó: graguirre  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278400-52 de 19 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278400-52</b>
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	PATRICIA LOAIZA
Matrícula No	172510
Dirección para Notificación	CR 10 # 12- 17PARQUE LA LIBERTAD

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

## Resolución No. 278400-52

DE: 19 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278400 de 19 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 19 DE MAYO DE 2026 la señora PATRICIA LOAIZA identificado con C.C. No. 42057070, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278400 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 172510 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 10 # 12-17 , Barrio PARQUE LA LIBERTAD en el periodo facturado de 2026-5.

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

En cuanto al cobro de la reconexión efectuada en la facturación del periodo de **MAYO DE 2026**, se le informa que la Empresa, generó el día 21 de ABRIL de 2026 la orden de corte y el personal contratista del grupo de corte y reconexión visitó el inmueble el día 21/04/2026 a las 11:41 a.m. para ejecutar el corte del servicio por el retardo en el pago en la factura No 60189405 **por el valor de \$91.370. correspondiente al período de Abril de 2026, presentando atraso en el pago de dos meses en mora** y la fecha límite de pago era **20 de Abril de 2026**, procediendo de conformidad con el **artículo 140 de la Ley 142 de 1994**.

Se observa que el usuario realizó el pago de la factura No. 60189405 **por el valor de \$91.370. el día 21 de Abril de 2026 a las 3:23 p.m.**, es decir, que el pago se realizó por fuera de la fecha límite de pago, por lo cual se considera que el procedimiento realizado es correcto y una vez realizó el pago, es decir que eliminó la causa que dió origen al corte, se restableció el servicio pues se generó la orden de reconexión del servicio, momento en el cual, se considera correcto el cobro por concepto de reconexión del servicio en el siguiente período de facturación.

### FUNDAMENTOS LEGALES

•**Artículos 96, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994**

**ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS.** *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

**ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO.** *<Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

**La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral** y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas

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

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por PATRICIA LOAIZA identificado con C.C. No. 42057070 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o.** **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) PATRICIA LOAIZA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 # 12- 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: PATRICIA LOAIZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 172510 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

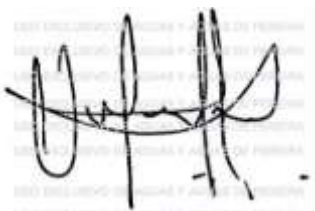
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE MAYO DE 2026

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: graguirre  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278365-52 de 19 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278365-52</b>
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUIS FERNANDO GIL CORREA
Matrícula No	19608219
Dirección para Notificación	MZ J CS 30 PS 2POBLADO 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. 278365-52

DE: 19 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278365 de 19 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 19 DE MAYO DE 2026 el señor LUIS FERNANDO GIL CORREA identificado con C.C. No. 15322501, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278365 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19608219 Ciclo: 5 ubicada en:MZ J CS 30 PS 2 , Barrio POBLADO I en el periodo facturado 2026-5

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

Ante su solicitud, se verifica en el Sistema de Información Comercial y se encontró que para el período de **MAYO DE 2025**, el predio de matrícula N° **19608219** presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con Uso Residencial.) por valor de **\$ 26.230,00 pesos** mediante la factura No. **58258271**, con fecha límite de pago **27 de Mayo de 2025**, lo cual, ante la ausencia del pago generó las respectivas ordenes de corte, y llega hasta **edad 13** en el periodo de Abril de 2026.

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo se procedió a revisar el sistema de información comercial, se corroboran inconsistencias en el cobro de la reconexión facturado dos veces, por lo cual, **es procedente, reliquidar uno de los cobros.**

Así las cosas, éste departamento encuentra, **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor LUIS FERNANDO GIL CORREA, por lo tanto, los valores facturados por uno de los conceptos de reconexión del servicio en la facturación del período de **MAYO de 2026**, será objeto de reliquidación.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-80541** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2026-5	484	0	0	0	80541	-80541

## FUNDAMENTOS LEGALES

### •Artículos 96, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994

**ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS.** *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

**ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO.** *<Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

**La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas**

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

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

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

### RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por LUIS FERNANDO GIL CORREA identificado con C.C. No. 15322501 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor LUIS FERNANDO GIL CORREA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ J CS 30 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS FERNANDO GIL CORREA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19608219 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994.

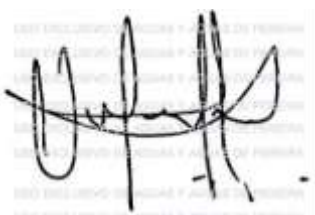
Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE MAYO DE 2026

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

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

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

Proyectó: 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. 278364-52 de 19 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278364-52</b>
Fecha Resolución	19 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2026
Nombre del Peticionario	HERMAN MONTOYA CASTILLO
Matrícula No	1185206
Dirección para Notificación	CARRERA 15 A 144 A 04FINCAS GALICIA

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

## Resolución No. 278364-52

DE: 19 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278364 de 19 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 19 DE MAYO DE 2026 el señor HERMAN MONTOYA CASTILLO identificado con C.C. No. 10020490, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278364 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1185206 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CARRERA 15 A 144 A 04 CARRERA 15 A 144 A 04, Barrio FINCAS GALICIA en el periodo facturado de Abril de 2026.

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

Considera este despacho importante aclararle al reclamante que es una apreciación indebida en cuanto a la responsabilidad frente a daños que se presenten en la domiciliaria de un predio, bien que se trate de la domiciliaria de acueducto y/o alcantarillado. Es entendible para el prestador que en el común de nuestros usuarios se tenga más que una percepción, existe la idea o creencia que los daños que se presentan del medidor hacia el exterior, es decir hasta donde se conecta un domicilio de la red principal o secundaria es responsabilidad de la Empresa, es más esa concepción jurídica incluso se conoce de reconocidos centros de atención comunitaria y de defensa de usuarios.

Así las cosas, y en un contexto más completo después de haber citado las normas sobre responsabilidad de las domiciliarias, es claro que el costo de las reparaciones que se deban hacer en las domiciliarias está en cabeza de los usuarios y/o suscriptores, distinto al mantenimiento de las redes públicas que si corre por cuenta de la Empresa, situación que no es la que ocurre en el caso que ocupa nuestro interés, pues para este despacho no cabe duda que la ejecución técnica realizada mediante cumplimiento No **395726578 y 395726577**, si fue realizada en la domiciliaria y/o acometida de la matrícula No 1185206, correspondiente al predio ubicado en la CARRERA 15 A 144 A 04, razón por la cual se le liquidó el valor del trabajo respectivo.

Se comisiono al grupo de agua potable sobre la inconformidad por los cobros facturados a la matrícula N° 1185206, quienes informan que:

En el predio mencionado se reparó acometida de acueducto con la OT 5954750.

Los recursos cobrados corresponden a lo consignado a la orden de trabajo.

Se anexa orden de trabajo.

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

ORDEN DE TRABAJO  
N. DE ORDEN: 5954750  
IMPRESO EL: 30/03/2026 11:28:40 a. m.  
IMPRESO POR: AGRALDO

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

CLASE - SUBCLASE: MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXION  
INFORMACION DEL USUARIO  
DIRECCION: CARRERA 15 A 144 A 04 FINCAS GALICIA  
DIRECCION DE AYUDA: CARRERA 15 A 144 A 04  
USUARIO: HERMAN MONTOYA CASTILLO  
FECHA DE SOLICITUD: 26/03/2026 3:37:58 p. m.  
FECHA ATENDIDA: 3 MAR - 2026  
CODRO A USUARIO: SI  NO

TELÉFONO: 31000013099  
MATERICULA: 1185206  
HORA: 8:00 AM  
Geofono:  Compresor:

DATOS DEL MEDIDOR  
NUMERO: P1115MMCCA21427AA  
MARCA: CONTROLAGUA  
LECTURA: 0  
CLASE: C  
DIAMETRO: 1/2" TIPO:

OBSERVACIONES RADICACION  
Fecha de la solicitud: 5/06/2026 - RV 10300 HERIBERTO GRISALES DUQUE, OBSERVACION RV. Daño en conexión medidor estallado y cambio de llave. (GEO: N ARIQUE: N) OBS RADI 10300; MATRICULA: 1185206  
NOMBRE COMPLETO: HERMAN MONTOYA CASTILLO  
NUMERO DE DOCUMENTO: 10020490  
NUMERO DE CELULAR: 3125513059  
DIRECCION: CARRERA 15 A 144 A 04 FINCAS GALICIA - GALICIA  
ASUNTO: FUGA EN VIA PUBLICA, INDICA QUE ES AL FRENTE DE LA CASA, QUE SALE ABUNDANTE AGUA, FUGA DESDE AYER.

CODIGOS DE COSTO DIRECTO  
TIPO DE VIA: L1= 0 a 1 m | L2= >1 a 2 m | L3= >2 a 3 m | L4 > 3 m  
EN ZONA VERDE: 1580300197  1580300198  1580300199  1580300181   
EN PAVIMENTO: 1580300200  1580300201  1580300202  1580300182   
EN ANDEN SIN ACABADO: 1580300203  1580300204  1580300205  1580300183   
EN CALZADA SIN PAVIMENTAR: 1580300206  1580300207  1580300208  1580300184   
PERFORACION TOPO: MISIL: 1570301015

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

ESTICKER DEL MEDIDOR  
CENTRAL DE OPERACIONES  
REGISTRADA  
VERIFICADO

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

SUPERVISOR  
Firma:   
Nombre:

USUARIO  
Firma:   
Nombre:   
CC:

INSTALADOR  
Firma:   
Nombre:

OBSERVACIONES INSTALACION  
Se reparo acometida y se cambio llave de mano  
Daño Conexión Rotomatillo

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

ORDEN DE TRABAJO  
N. DE ORDEN: 5954750  
IMPRESO EL: 30/03/2026 11:28:40 a. m.  
IMPRESO POR: AGRALDO

RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	UNIDAD	SELECCIÓN	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	MATERIALES ACOMETIDAS DE 3/4"	UNIDAD	SELECCIÓN
12700783	MODELO MEDIDOR DE 1/2"	PAR	UND		12700021	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1"	UND		
12700789	COPIES PARA MEDIDOR DE 1/2" PLASTICO	PAR	UND		12700028	ADAPTADOR MACHO POLIETILENO DE 25 MM x 1/2	UND		
12700789	ADAPTADOR HEMBRA PE 1/2"	UND			12700040	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 25 MM X 3/4"	UND		
12700817	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	UND			12700040	ADAPTADOR MACHO PVC DE 3/4"	UND		
12700029	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 20 mm 1/2"	UND			12700071	BIJUE ROSCADO 3/4 X 1/2" PVC	UND		
12700025	ADAPTADOR MACHO PFAJADO DE 1/2"	UND			12700073	BIJUE SOLDADO DE 1 X N° PVC	UND		
12700030	ADAPTADOR MACHO PVC 1/2" X 1/2"	UND			12700083	BIJUE SOLDADO 3/4 X 1/2" PVC	UND		
12700028	CODO GALVANIZADO DE 1/2 X 90	UND			12700020	CODO PVC DE 3/4" X 45	UND		
12700001	CODO PVC DE 1/2 X 45	UND			12700026	CODO PVC DE 3/4" X 90	UND		
12700032	CODO PVC DE 1/2" X 90	UND			12700020	COLLAR DE DERIVACION 3/4 X 3/4"	UND		
12700026	COLLAR DE DERIVACION 110 X 20 (4 X 3/2) PARA POLIETILENO	UND			12700022	COLLAR DE DERIVACION 4 X 3/4"	UND		
12700029	COLLAR DE DERIVACION 3 X 1/2"	UND			12700024	COLLAR DE DERIVACION DE 2 X 3/4"	UND		
12700021	COLLAR DE DERIVACION 4" X 1/2"	UND			12700025	COLLAR DE DERIVACION DE 6 X 3/4"	UND		
12700023	COLLAR DE DERIVACION 6 X 1/2"	UND			12700028	COLLAR EN HD DE 110 X 20 MM (4" X 3/4") PARA POLIETILENO	UND		
12700026	COLLAR DE DERIVACION PVC 1" X 1/2"	UND			12800021	LLAVE DE CONTENCIÓN 3/4"	UND		
12700029	COLLARS POLIETILENO DE 18 MM X 20 MM (3 X 3/2)	UND			11300012	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 3/4"	UND		
12700028	SALAPAGO EN HD DE 80mm X 3/2" PARA POLIETILENO	UND			12700063	NIPLE GALVANIZADO DE 3/4 X 5 CM	UND		
12700027	SALAPAGO EN HD DE 90 X 20 PARA POLIETILENO	UND			12700098	NIPLE GALVANIZADO DE 3/4 X 1/2 GALVANIZADA	UND		
12700098	SALAPAGO HD DE 110 X 20 MM (4" X 1/2") PARA POLIETILENO	UND			12700054	REDUCCION COPA DE 3/4" X 1/2"	UND		
12700030	SALAPAGO HD DE 6 X 1/2"	UND			12700040	TAPON ROSCADO DE 3/4 PVC	UND		
12700028	SALAPAGO HF 3 X 1/2" PARA PVC	UND			12700048	TAPON SOLDADO DE 3/4" PVC	UND		
12700026	SALAPAGO HF DE 2 X 1/2"	UND			12700024	TAPON MACHO GALVANIZADO DE 3/4"	UND		
12700014	LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2"	UND			12700045	TEL DE 3/4" PVC	UND		
11300056	MEDIDOR 1/2" VOLUMETRICO H160 - PLASTICO	UND			12700021	TUBERIA POLIETILENO DE 25 MM	M		
12700059	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2 X 5 CM	UND			12701060	TUBERIA PRESION RDE 21 DE 3/4" PVC	M		
12700060	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2" X 10 CM	UND			12700090	UNION DRESSER DE 3/4" PVC	M		
12700112	REGISTRO DE INCORPORACION DE 16 mm PEALPE	UND			12700045	UNION POLIETILENO DE 25 MM	M		
12700045	REGISTRO DE INCORPORACION DE 1/2"	UND			12700025	UNION PVC DE 3/4" PRESION	UND		
12800036	VALVULA DE CORTE DE 1/2"	UND							
12700021	TAPON MACHO GALVANIZADO DE 1/2	UND							
12700036	TAPON ROSCADO DE 1/2" PVC	UND							
12700044	TAPON SOLDADO DE 1/2" PVC	UND							
12700051	TEE GALVANIZADA DE 1/2	UND							
12700023	TEE PVC DE 1/2"	UND							
12700035	TUBERIA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 M	M							
12700021	TUBERIA POLIETILENO DE 20MM PN 18 R09	M							
12701088	TUBERIA PVC DE 1/2" RDE 18.5	M							
12700002	UNIA REGUN - ROLLO	ROLLO							
12800016	LLAVE DE CONTENCIÓN 1 1/2"	UND							
12700059	TEE DE 1 1/2" R021 PVC	UND							
12700086	UNION DRESSER DE 1/2" PVC	UND							
12700068	UNION GALVANIZADA DE 3"	UND							
12700043	UNION PP + AJUD DE 1/2	UND							
12700047	UNION POLIETILENO DE 30 MM EN BRONCE	UND							
12700071	UNION PVC DE 1/2" PRESION	UND							
12800014	VALVULA DE ROJA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE	UND							

LIQUIDACION PARA ALMACEN OTROS ITEMS

MATERIALES	UNIDADES	MEDIDAS	CANTIDAD
ARENA	PALADAS		
CEMENTO	BULTO		

En consecuencia, el cumplimiento del radicado 5954750 es válido.

Ahora es de suma relevancia jurídica entender que las ejecuciones técnicas que realizan las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, obedecen a una relación contractual entre el suscrito 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, aunque no la haya reportado personalmente.

La siguiente es la relación de los materiales utilizados para la reparación de la acometida de acueducto de la vivienda con matrícula 1185206.

Recurso	Nombre	Valor	Vir. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 f	4.902,53	0,003	1,00	20,00	980,51	19,00	1.117,78	7.000,81
127030743	UNION PF + AUD DE 1/2	7.178,71	0,004	1,00	20,00	1.435,74	19,00	1.636,74	10.251,20
128020143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEJ	40.445,91	0,023	1,00	20,00	8.089,18	19,00	9.221,67	57.756,76
1570300251	INSTALACION DE LLAVE DE PASO 1/2" Y 3/4"	34.142,65	0,020	1,00	20,00	6.828,53	19,00	7.784,52	48.755,70
1580300203	Reparacion Acometida de acueducto en Andén	284.697,15	0,163	1,00	20,00	56.939,43	19,00	64.910,95	406.547,53
									530.312,00

Por lo expuesto anteriormente, este despacho considera correcto el cobro del cumplido N° **395726578 y 395726577**, por valor de \$445.640,340 más el IVA el cual asciende a \$84.671,662, por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios y no se ordenará la reliquidación de los saldos facturados por el concepto de instalación domiciliaria y no expedirá factura diferente para el periodo de Mayo de 2026 relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matrícula No 1185206 para que pueda acceder al servicio de acueducto en forma continua y eficiente.

## FUNDAMENTOS LEGALES

### DECRETO 1077 DE 2015

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

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

**10. Acometida de acueducto.** Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.

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

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

**El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de**

los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía en los términos del artículo 15 de este capítulo. (subrayado y negrilla fuera de texto)

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por HERMAN MONTOYA CASTILLO identificado con C.C. No. 10020490 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) HERMAN MONTOYA CASTILLO enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 15 A 144 A 04 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: HERMAN MONTOYA CASTILLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1185206 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

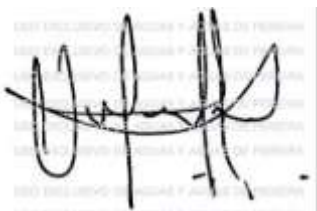
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE MAYO DE 2026

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

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

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

Proyectó: graguirre  
Revisó: learagon

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