

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. 13294-52 de 20 DE MAYO DE 2026.

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

Resolución No	13294-52
Fecha Resolución	20 DE MAYO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	LEIDY VIVIANA MURILLO SALDARRIAGA
Matrícula No	44800
Dirección para Notificación	CR 9 # 3- 32VILLAVICENCIO

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. 6031846

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 12 DE MAYO DE 2026, el señor(a) LEIDY VIVIANA MURILLO SALDARRIAGA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2026-5, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

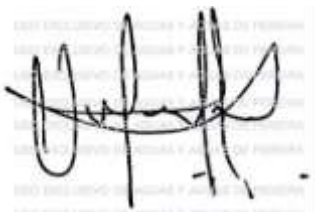
El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 13 DE MAYO DE 2026, visita que fue atendida por Leidy Murillo, y en tal revisión se detectó que el medidor C16LA178579AA que pertenece al predio con matrícula No 44800, tenía una lectura acumulada de 225 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del periodo 2026-5 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-9176** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 44800.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2026-5	414	0	2	0	4551	-4551
67	2026-5	414	0	0	0	-3	3
1090	2026-5	414	0	2	0	-757	757
1095	2026-5	414	0	2	0	-578	578
2501	2026-5	414	0	2	0	5964	-5964

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **puatcliente2560**
Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 13345-52 de 20 DE MAYO DE 2026.

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

Resolución No	13345-52
Fecha Resolución	20 DE MAYO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	GLORIA ELSY RAMIREZ
Matrícula No	19626864
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 3 PS 2HERNANDO VELEZ MARULANDA

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. 6045292

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 19 DE MAYO DE 2026, La señora GLORIA ELSY RAMIREZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2026-5,2026-4, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

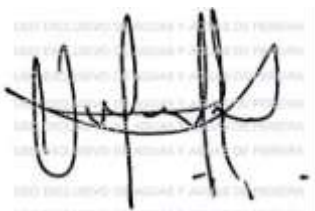
El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 20 DE MAYO DE 2026, visita que fue atendida por Gloria Ramirez, y en tal revisión se detectó que el medidor P2115MMRAL140314AA que pertenece al predio con matrícula No 19626864, tenía una lectura acumulada de 687 M3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del periodo 2026-5,2026-4 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-124596** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 19626864.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1095	2026-5	414	0	13	0	-3757	3757
1090	2026-5	414	0	13	0	-4923	4923
2500	2026-5	414	0	13	0	29584	-29584
2500	2026-4	414	0	14	0	31860	-31860
2501	2026-4	414	0	14	0	41746	-41746
1095	2026-4	414	0	13	0	-3757	3757
2108	2026-5	414	0	0	0	-3	3
3010	2026-5	414	0	0	-4	0	-4
2501	2026-5	414	0	13	0	38765	-38765
1090	2026-4	414	0	13	0	-4923	4923

Atentamente,



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. 13349-52 de 20 DE MAYO DE 2026.

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

Resolución No	13349-52
Fecha Resolución	20 DE MAYO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ESTHER SOL LOPEZ HERNANDEZ
Matrícula No	19621917
Dirección para Notificación	CL 18 E # 37-32 MZ 59 CS 19EL REMANSO

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. 6045296

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 19 DE MAYO DE 2026, el señora ESTHER SOL LOPEZ HERNANDEZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2026-1,2025-12,2026-2,2026-4,2026-3, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 20 DE MAYO DE 2026, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P1915MMRAL116208AA que pertenece al predio con matricula No 19621917, tenía una lectura acumulada de 713 M3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

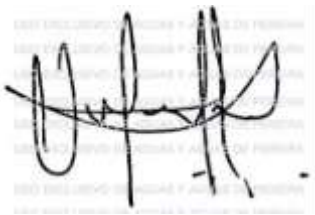
En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodos 2026-1,2025-12,2026-2,2026-4,2026-3 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-66578** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 19621917.

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2501	2026-4	414	0	7	0	20873	-20873
1090	2026-1	414	0	7	0	-13991	13991
2500	2026-2	414	0	7	0	15423	-15423
1090	2026-3	414	0	7	0	-13991	13991
2501	2026-5	414	0	7	0	20873	-20873
1095	2025-12	414	0	7	0	-10673	10673
2501	2025-12	414	0	7	0	20218	-20218
2500	2026-1	414	0	7	0	15423	-15423
3010	2026-1	414	0	0	-5	-2	-3
2501	2026-2	414	0	7	0	20218	-20218
1095	2026-2	414	0	7	0	-10673	10673
3010	2026-2	414	0	0	-5	-2	-3
2108	2026-3	414	0	0	0	-4	4
2500	2026-3	414	0	7	0	15423	-15423
3010	2026-5	414	0	0	-1	0	-1

1090	2025-12	414	0	7	0	-13991	13991
1095	2026-4	414	0	7	0	-11024	11024
1090	2026-4	414	0	7	0	-14444	14444
1095	2026-5	414	0	7	0	-11024	11024
2108	2026-5	414	0	0	0	-5	5
1095	2026-3	414	0	7	0	-10673	10673
3010	2026-3	414	0	0	-5	-3	-2
2500	2026-5	414	0	7	0	15930	-15930
2501	2026-1	414	0	7	0	20218	-20218
1090	2026-2	414	0	7	0	-13991	13991
2501	2026-3	414	0	7	0	20218	-20218
2108	2026-4	414	0	0	0	-3	3
2500	2026-4	414	0	7	0	15930	-15930
1090	2026-5	414	0	7	0	-14444	14444
2500	2025-12	414	0	7	0	15423	-15423
1095	2026-1	414	0	7	0	-10673	10673

Atentamente,



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. 23567-52 de 20 DE MAYO DE 2026.

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

Recurso No	23567-52
Fecha Resolución Recurso	20 DE MAYO DE 2026
RECLAMO	277549 de 22 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	29 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ELIZA QUINTERO GONZALES
Identificación del Peticionario	30283742
Matrícula No.	1056456
Dirección para Notificación	CR 26 B # 65- 73 CUBA

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. 23567-52

DE: 20 DE MAYO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23567 DE 30 DE ABRIL DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 277549 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) ELIZA QUINTERO GONZALES, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 30283742 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 277549-52 de 22 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. 1056456 Ciclo 13, ubicada en la dirección CR 26 B # 65- 73 LAS MERCEDES, Barrio CUBA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-1, 2026-3.

Que el recurrente por escrito presentado el día 30 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 enero y marzo de 2026, sin haber encontrado fugas, inmueble de tres pisos y solo esta ocupado el segundo, solicita revisar cobro, 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 22 DE ABRIL DE 2026 en la que participó la señora Elizabeth Quintero como usuario del servicio y se determinó que el inmueble cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA82185AA el cual registra una lectura acumulada de 1684 m3. *“En el momento de esta visita no se observa fugas este medidor mide para predio de tres piso cada uno con baño hay dos pisos desocupados, instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente”.*

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1056456**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	1681 m3	1672 m3	9 m3	101 m3	consumo por diferencia más 92 m3 pendiente del periodo de enero de 2026. (Art. 146-Ley 142/94)

Febrero	1672 m3	1662 m3	10 m3	10 m3	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)
Enero	1662 m3	1540 m3	122 m3	132 m3	consumo por promedio más 102 m3 pendiente del periodo de noviembre de 2025. (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 92 m3.
Diciembre	1540 m3	1417 m3	123 m3	132 m3	consumo por promedio más 123 m3 pendiente del periodo de octubre de 2025. (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 114 m3.
Noviembre	1417 m3	1307 m3	110 m3	8 m3	Consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 102 m3.
Octubre	1307 m3	1177 m3	130 m3	7 m3	Consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendiente por facturar 123 m3.

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el **Medidor No. P1615MMRSA82185AA**, el cual presenta una lectura acumulada 1684 m3.

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **DICIEMBRE DE 2025, ENERO Y MARZO DE 2026**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de octubre, noviembre, diciembre de 2025 y enero de 2026 la empresa facturo de la siguiente manera,

- Para el periodo de octubre de 2025 el medidor registro 130 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 7 m3, dejando pendiente por facturar 123 m3.
- Para el periodo de noviembre de 2025 el medidor registro 110 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 8 m3, dejando pendiente por facturar 102 m3.
- para el periodo de diciembre de 2026 el medidor registro 123 m3, pero la empresa facturo 9 m3 de consumo promedio más 123 m3 de consumo pendiente por facturar de octubre de 2025, para un total de 132 m3 facturados y dejando pendiente por facturar 114 m3.
- para el periodo de enero de 2026 el medidor registro 122 m3, pero la empresa facturo 30 m3 de consumo promedio más 102 m3 de consumo pendiente por facturar de noviembre de 2025, para un total de 132 m3 facturados y dejando pendiente por facturar 92 m3.
- Para el periodo de febrero de 2026 el medidor registro 10 m3.
- para el periodo de marzo de 2026 el medidor registro 9 m3 por diferencia de lectura más 92 m3 de consumo pendiente por facturar de enero de 2026, para un total de 101 m3 facturados.
- Para el periodo de abril de 2026 el medidor registro 3 m3.

El grupo de facturación debido al aumento del consumo envió visita de terreno y el servicio de geófono con el fin de investigar la causa del aumento, el cual dejo como observación en el acta de revisión, "1) geófono, se revisa medidor está en buen estado no tiene fugas ni daños, 2) Predio solo no se puede revisar, 3) geófono, se revisa predio no tiene daños ni fugas todo en buen estado". lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación

superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar los periodos de ENERO Y MARZO DE 2026, cobrando el consumo que registró el medidor en marzo, y el consumo promedio del predio para enero, es decir 9 m³

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

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

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

En los casos en que no se detecta fugas perceptibles ni imperceptibles, la empresa deberá que revisar el equipo de medida, y seguir con el procedimiento establecido en el capítulo de retiro y cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

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

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

El Acta de visita es uno de los medios de prueba para demostrar la existencia o no de las

irregularidades en la medición del consumo, razón por la cual es importante que en el acta se deje constancia del estado del medidor y su funcionamiento, características generales de la conexión, nomenclatura del inmueble, clase de uso o destinación del predio, número de habitantes, y estado de las instalaciones internas.

Es importante además, que en el acta de visita se dejen consignados todos los comentarios y observaciones que a bien considere pertinente manifestar el usuario, y todos los datos que se dejen consignados deben ser claros y legibles, sin enmendaduras o tachaduras que afecten la integridad del documento.

Conforme al numeral 4.2 de la Circular Interna SSPD No. 006 del 02 de mayo de 2007, el prestador incurre en violación al debido proceso en caso de cobrar el consumo a pesar de haberse identificado una desviación significativa y no haber efectuado la investigación previa, lo cual dará lugar a que pierda lo cobrado por encima del promedio del usuario.”

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-1089523** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-1	483	9	13	-2518	-3638	1119
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-1	483	9	13	-3301	-4769	1467
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	483	9	101	19829	222528	-202699
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	483	9	132	19829	290829	-271000
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-1	483	0	0	-5	0	-4
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-3	483	9	13	-2518	-3638	1119
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-3	483	0	0	-5	-4	-1
AJUSTE A LA DECENA	2026-1	483	0	0	-1	0	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	483	9	101	25995	291721	-265726
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-3	483	9	13	-3301	-4769	1467
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	483	9	132	25995	381260	-355265

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 ELIZA QUINTERO GONZALES en contra de la Resolución No. 277549-52 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. 1056456 la suma de **-1089523**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

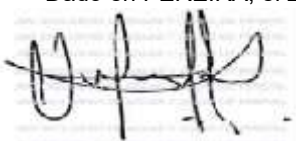
ARTICULO TERCERO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al (la)

señor(a) ELIZA QUINTERO GONZALES , haciéndose entrega de una copia del acto administrativo. En caso de que no sea posible la notificación personal de esta resolución, se procederá a la notificación por aviso, conforme del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 DE 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. 23572-52 de 20 DE MAYO DE 2026.

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

Recurso No	23572-52
Fecha Resolución Recurso	20 DE MAYO DE 2026
RECLAMO	277703 de 21 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	29 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ELIZABETH ANGEL AGUIRRE
Identificación del Peticionario	42057917
Matrícula No.	1832054
Dirección para Notificación	CR 2 BIS # 24 B- 46 PS 2 SAN JORGE

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

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

Contra la presente decisión, no proceden recursos por haberse agotado la vía gubernativa.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 23572-52

DE: 20 DE MAYO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23572 DE 4 DE MAYO DE 2026 SOBRE **RECLAMO No. 277703 DE 21 DE ABRIL DE 2026**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) ELIZABETH ANGEL AGUIRRE, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42057917 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 277703-52 de 21 DE ABRIL DE 2026, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO POR RECONEXIÓN NO AUTORIZADA de la factura con matrícula No. 1832054 Ciclo 3, ubicada en la dirección CR 2 BIS # 24 B- 46 PS 2 , Barrio SAN JORGE en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-4.

Que el recurrente por escrito presentado el día 4 DE MAYO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el cobro del procedimiento de corte y reconexión porque no le suspendieron el servicio, solicita revocar la decisión, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Sea lo primero establecer que la decisión que se revisa por vía de reposición corresponde específicamente al predio identificado con la matrícula de servicios 926139, localizado en CR 2 BIS # 24 B- 46 PS 2 , Barrio SAN JORGE, predio el cual cuenta con la disponibilidad del servicio.

En el resumen de facturación del sistema de información comercial, se observa que la matrícula reclamante presentaba atraso en el pago de la facturación, en cuanto al cobro de la reconexión efectuada en la facturación del periodo de **ABRIL DE 2026**, se le informa que la Empresa, generó el día 25 de marzo de 2026 la orden de corte y el personal contratista del grupo de corte y reconexión visitó el inmueble el día 25/03/2026 a las 10:09 a.m. para ejecutar el corte del servicio por el retardo en el pago en la factura No 60034360 **por el valor de \$93.910. correspondiente al período de Marzo de 2026, presentando atraso en el pago de dos meses en mora** y la fecha límite de pago era **24 de Marzo de 2026**, procediendo de conformidad con el **artículo 140 de la Ley 142 de 1994**.

Con el fin de verificar los argumentos expuestos por el recurrente, se revisaron las ordenes de suspensión y reinstalación del servicio, y se observan que presentan inconsistencias, razón por la cual se encuentra ajustado a derecho reliquidar el cobro realizado por este procedimiento, el cual asciende a \$80.540,00.

Por lo anterior, este Departamento considera procedente acreditar el cobro efectuado por la Empresa por el concepto de la reconexión, el cual asciende a \$80.541,00 valor liquidado en la facturación del periodo de **ABRIL DE 2026** y revoca la decisión inicial.

Quedando así resuelto el recurso de reposición, y si bien procede el recurso de apelación,

este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido

Que 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 COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN.. .

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:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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	2026-4	484	0	0	0	80541	-80541

SERVICIO							
----------	--	--	--	--	--	--	--

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por ELIZABETH ANGEL AGUIRRE en contra de la Resolución No. 277703-52 de 21 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. 1832054 la suma de **-80541**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 DE 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. 23576-52 de 20 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALBERTO GIRALDO 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:

Recurso No	23576-52
Fecha Resolución Recurso	20 DE MAYO DE 2026
RECLAMO	277535 de 17 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	29 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ALBERTO GIRALDO RESTREPO
Identificación del Peticionario	10108976
Matrícula No.	42192
Dirección para Notificación	CR 8 # 7 - 62 VILLAVICENCIO

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. 23576-52

DE: 20 DE MAYO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23576 DE 5 DE MAYO DE 2026 SOBRE **RECLAMO No. 277535 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 señor ALBERTO GIRALDO RESTREPO, identificado con cédula de ciudadanía No. 10108976 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 277535-52 de 17 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. 42192 Ciclo 1, ubicada en la dirección CR 8 # 7 - 62 , Barrio VILLAVICENCIO en el periodo facturado 2026-4.

Que el recurrente por escrito presentado el día 05 DE MAYO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que se encuentra inconforme con el consumo facturado en el periodo de Abril de 2026 de 52 m3, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró No Procedente la Resolución 277535-52, en la cual se le informó lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 16 DE ABRIL 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, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA69610AA el cual registra una lectura acumulada de 1572 m3. Con observación: "Se llama al teléfono del usuario, el cual manifiesta, que se encuentra laborando, se visita predio. se encuentra solo, se analiza medidor durante 5 minutos y este no registra"

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 42192, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	1571 m3	1545 m3	26 m3	52 m3	Cobro por diferencia de lectura: 26 m3 + 26 m3 acumulados = 52 m3 facturados (Art. 146-Ley 142/94) 121 m3 pendientes por cobrar
Marzo	1545 m3	1412 m3	133 m3	12 m3	Consumo por Promedio: 12 m3 (Art. 146-Ley 142/94) 147 m3 pendientes por cobrar
Febrero	1412 m3	1372 m3	40 m3	14 m3	Consumo por Promedio: 14 m3 (Art. 146-Ley 142/94) 26 m3 pendientes por cobrar

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación, en donde manifiestan que "Se cobran 26 m3

pendientes del mes 2. Se notificó posteriormente se visitó y no fue posible revisar ya que no llego nadie, este ejercicio se hizo 2 veces. “Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

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. **42192** Por la Empresa, respecto al período de **ABRIL DE 2026, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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:

Se verifico en el sistema de información comercial el día **27 de Marzo de 2026** se procedió por parte del Departamento de facturación y cartera por debido proceso con la revisión al predio esta vez utilizando el geófono en busca de algún tipo de fuga interna, se realizó la siguiente observación: **“Se llega el predio se revisa medidor, se identifica que le están haciendo un arreglo y una independización con tubería nueva, en la casa no se encuentra nadie.”.**



Ahora bien, al hacer un análisis de lo encontrado en el Sistema Comercial y la visita realizada en donde se evidencia que en el predio se presenta una fuga interna que está afectando el consumo, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo de **Abril de 2026** generando cobro por aforo de una persona de **4 m3**, por presentarse en el predio fuga interna en donde fue necesario el cambio de tubería. Se le recuerda al usuario que debe realizar las reparaciones pertinentes en el menor tiempo posible, la empresa generara los cobros por diferencia de lectura sin importar la presencia de la fuga interna, actuando en virtud a lo dispuesto en el **artículo 146 de la ley 142 de 1994.**

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período de **Abril de 2026 a 4 m3**, revocándose así la decisión inicial. Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió

lo pedido.

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-246356** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-4	408	4	13	-1156	-3757	2601
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	408	4	52	9103	118337	-109234
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-4	408	4	13	-1515	-4923	3408
AJUSTE A LA DECENA	2026-4	408	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	408	4	52	11928	155058	-143131
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	408	0	0	0	-2	2

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

En los casos en que no se detecta fugas perceptibles ni imperceptibles, la empresa deberá que revisar el equipo de medida, y seguir con el procedimiento establecido en el capítulo de retiro y cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

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

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

El Acta de visita es uno de los medios de prueba para demostrar la existencia o no de las irregularidades en la medición del consumo, razón por la cual es importante que en el acta se deje constancia del estado del medidor y su funcionamiento, características generales de la conexión, nomenclatura del inmueble, clase de uso o destinación del predio, número de habitantes, y estado de las instalaciones internas.

Es importante además, que en el acta de visita se dejen consignados todos los comentarios y observaciones que a bien considere pertinente manifestar el usuario, y todos los datos que se dejen consignados deben ser claros y legibles, sin enmendaduras o tachaduras que afecten la integridad del documento.

Conforme al numeral 4.2 de la Circular Interna SSPD No. 006 del 02 de mayo de 2007, el prestador incurre en violación al debido proceso en caso de cobrar el consumo a pesar de haberse identificado una desviación significativa y no haber efectuado la investigación previa, lo cual dará lugar a que pierda lo cobrado por encima del promedio del usuario."

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 ALBERTO GIRALDO RESTREPO en contra de la Resolución No. 277535-52 de 17 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. 42192 la suma de **-246356**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 DE MAYO DE 2026



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona

Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 23579-52 de 20 DE MAYO DE 2026.

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

Recurso No	23579-52
Fecha Resolución Recurso	20 DE MAYO DE 2026
RECLAMO	277702 de 27 DE ABRIL DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	29 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	HERIBERTO ALVARAN VALENCIA
Identificación del Peticionario	10254211
Matrícula No.	1824150
Dirección para Notificación	MZ 9 CS 20 LUIS ALBERTO DUQUE

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. 23579-52

DE: 20 DE MAYO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23579 DE 6 DE MAYO DE 2026 SOBRE **RECLAMO No. 277702 DE 21 DE ABRIL DE 2026**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) HERIBERTO ALVARAN VALENCIA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10254211 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 277702-52 de 27 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. 1824150 Ciclo 6, ubicada en la dirección MZ 9 CS 20 , Barrio LUIS ALBERTO DUQUE en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2026-4.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 6 DE MAYO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el cobro del consumo de abril de 2026, solicita reliquidar, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 22 DE ABRIL DE 2026 en la que participó el señor Heriberto Alvaran como usuario del servicio y , se determinó que el inmueble Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 0915MMCEL97183AA el cual registra una lectura acumulada de 1340 m3, instalaciones, acometida y medidor en buen estado y no existen fugas.

En el periodo de **marzo de 2025**, el medidor avanzó **110 m3**, pasó de **1196 a 1306 m3** y se facturaron **15 m3**, dejando **pendientes 95 m3**; Mientras se efectuaba el procedimiento para determinar la causa del incremento, en el periodo de **abril de 2026**, el medidor avanzó **26 m3** pasó de **1306 a 1332 m3**, se liquidaron **61 m3** dejándose pendiente por facturar **60 m3**; y para este mismo período se efectuó la revisión técnica, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, no se encontraron fugas imperceptibles, por lo tanto, se determinó que el consumo registrado en los periodos anteriores es correcto, y se encuentran **pendientes por facturar 60 m3** que

registró el equipo de medida en el periodo de **marzo de 2026**, de lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el periodo de ABRIL DE 2026, cobrando el consumo promedio histórico del inmueble, equivalente a 15 m3.

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.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

En los casos en que no se detecta fugas perceptibles ni imperceptibles, la empresa deberá que revisar el equipo de medida, y seguir con el procedimiento establecido en el capítulo de retiro y cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

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

abonarán o cargarán al suscriptor según sea el caso.

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

El Acta de visita es uno de los medios de prueba para demostrar la existencia o no de las irregularidades en la medición del consumo, razón por la cual es importante que en el acta se deje constancia del estado del medidor y su funcionamiento, características generales de la conexión, nomenclatura del inmueble, clase de uso o destinación del predio, número de habitantes, y estado de las instalaciones internas.

Es importante además, que en el acta de visita se dejen consignados todos los comentarios y observaciones que a bien considere pertinente manifestar el usuario, y todos los datos que se dejen consignados deben ser claros y legibles, sin enmendaduras o tachaduras que afecten la integridad del documento.

Conforme al numeral 4.2 de la Circular Interna SSPD No. 006 del 02 de mayo de 2007, el prestador incurre en violación al debido proceso en caso de cobrar el consumo a pesar de haberse identificado una desviación significativa y no haber efectuado la investigación previa, lo cual dará lugar a que pierda lo cobrado por encima del promedio del usuario."

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-241850** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	483	2	48	5964	143131	-137167
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	483	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA	2026-4	483	0	0	-1	-4	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	483	2	48	4551	109234	-104683

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 HERIBERTO ALVARAN VALENCIA en contra de la Resolución No. 277702-52 de 27 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. 1824150 la suma de -241850. 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) HERIBERTO ALVARAN VALENCIA , haciéndose entrega de una copia del acto administrativo. En caso de que no sea posible la notificación personal de esta resolución, se procederá a la notificación por aviso, conforme del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTICULO CUARTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra esta si bien procede el recurso de apelación como subsidiario, este último se concede

cuando las pretensiones no han sido resueltas a favor del recurrente, cosa que no ocurre en este caso, razón por la cual se ordenará la terminación de la presente decisión administrativa, y el archivo del expediente, porque se accedió a la petitum del recurrente.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 DE 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. 23608-52 de 20 DE MAYO DE 2026.

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

Recurso No	23608-52
Fecha Resolución Recurso	20 DE MAYO DE 2026
RECLAMO	277924 de 7 DE MAYO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	29 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA BERTILDA NIÑO BEDOYA
Identificación del Peticionario	42066828
Matrícula No.	19605232
Dirección para Notificación	CARRERA 26#78-80 SAN JOAQUIN

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. 23608-52

DE: 20 DE MAYO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23608 DE 13 DE MAYO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 277924 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que la señora MARIA BERTILDA NIÑO BEDOYA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42066828 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 277924-52 de 7 DE MAYO 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. 19605232 Ciclo 10, ubicada en la dirección CARRERA 26 # 78-80 BLQ 2 TORRE 1 APTO 101 URBANIZACION TORRES DE SAN JOAQUIN, Barrio SAN JOAQUIN en el periodo facturado 2026-4.

Que el recurrente por escrito presentado el día 13 DE MAYO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que no se encuentra de acuerdo con el cobro de 20 m3 en el periodo de facturación de Abril de 2026:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho analizar la respuesta emitida mediante acto administrativo N° 277924-52 de 07 DE MAYO DE 2026, la cual fue declarada NO PROCEDENTE, porque se facturó el consumo en el período de ABRIL DE 2026, de acuerdo al registro del medidor, y en la visita técnica realizada con ocasión de la reclamación, el día 04 de mayo de 2026, se verificó el estado del medidor **P1915MMRAL123120AA** y se verificó la lectura, el cual registraba una lectura acumulada de 928 m3, instalaciones hidráulicas, acometida y el medidor se observaron en buen estado, sin fugas.



Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el periodo de Abril de 2026 efectivamente ha facturado el consumo registrado en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."* El medidor avanzó de 899 a 919 m3 arrojando una diferencia de 20 m 3.

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

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

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para el mes de **ABRIL DE 2026**, reclamado por la parte recurrente, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el periodo 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.

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	% desv	Tipo Consumo
2026	Mayo	935	919	16	0,07	NORMAL
2026	Abril	919	899	20	0,43	NORMAL
2026	Marzo	899	884	15	0,07	NORMAL

En consecuencia, este Departamento **confirma la decisión inicial** y el consumo facturado en el periodo de **Abril de 2026** no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado y las instalaciones hidráulicas no presentan fugas. Igualmente es pertinente aclarar que el incremento no constituyó desviación significativa del consumo, pues no supero el

65% del promedio, como lo establece la Resolución CRA 151 de 2001, por lo tanto, el consumo de este período no ha dado lugar a revisión previa. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso de apelación salvo que el recurrente desista de él.

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

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

PARAMETROS DE DESVIACION SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO - RESOLUCION

CRA 151 de 2001.

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por MARIA BERTILDA NIÑO BEDOYA y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 277924-52 de 7 DE MAYO DE 2026, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión a la señora MARIA BERTILDA NIÑO BEDOYA, 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 20 DE MAYO DE 2026



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278302-52 de 20 DE MAYO DE 2026.

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

Resolución No	278302-52
Fecha Resolución	20 DE MAYO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	MONICA ANDREA CORTEZ LEMIR
Matrícula No	722793
Dirección para Notificación	CR 13 # 14- 13 LC 7SAN 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. 6037574

Resolución No. 278302-52

DE: 20 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278302 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 señor MONICA ANDREA CORTEZ LEMIR identificado con C.C. No. 1088261484, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278302 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 722793 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 13 # 14- 13 LC 7 , Barrio SAN JOSE SUR 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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 15 DE MAYO DE 2026 en la que participó el señor Nelson Ortiz como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA42272AA el cual registra una lectura acumulada de 421 m3. Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente adjunto foto del medidor y la lectura actual tabajan tres personas

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

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de **mayo de 2026**, el consumo registrado en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario." En el periodo de **mayo** el medidor avanzó de **403 m3 a 421 m3** arrojando una diferencia de **18 m3** los cuales se facturaron en su totalidad.



Fotografía tomada para cobro de consumo correspondiente al periodo de mayo de 2026
Medidor P1415MMRSA42272AA

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. **722793** por la Empresa, respecto al período de **mayo 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 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 MONICA ANDREA CORTEZ LEMIR identificado con C.C. No. 1088261484 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) MONICA ANDREA CORTEZ LEMIR enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 13 # 14- 13 LC 7 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MONICA ANDREA CORTEZ LEMIR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 722793 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

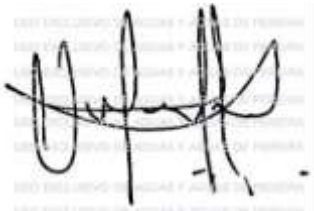
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 20 DE 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. 278314-52 de 20 DE MAYO DE 2026.

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

Resolución No	278314-52
Fecha Resolución	20 DE MAYO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JHON JAIRO VASQUEZ BALLESTEROS
Matrícula No	235051
Dirección para Notificación	CR 8 # 20- 81 APTO 5 APLAZA 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

Visita No. 6037572

Resolución No. 278314-52

DE: 20 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278314 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 JHON JAIRO VASQUEZ BALLESTEROS identificado con C.C. No. 10125694, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278314 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 235051 Ciclo: 1 ubicada en: CR 8 # 20- 81 APTO 5 A , 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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 15 DE MAYO DE 2026 en la que participó el señor Leonardo Perez 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° C15LA071609 el cual registra una lectura acumulada de 416 m3. Se visitó predio el cual esta desocupado hace más de un año, estan haciendo limpieza para arrendar, medidor registra consumo bien.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en los periodos de **marzo y abril de 2026** el lector reportó la lectura de 0 m3 en ambos periodos con la novedad de "REVISAR MEDIDOR", por lo tanto, el sistema le facturó consumo promedio de 10 m3 para el periodo de mayo más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita técnica en donde el equipo de medida registra una lectura acumulada de **416 m3**, equipo de medida en buen estado, predio desocupado, razón por la cual la Empresa considera procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo de **mayo de 2026 a 0 m3**, consumo por diferencia de lectura, se confirma el cobro de los cargos fijos.

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. **235051** por la Empresa, respecto al periodo de **mayo de 2026, será objeto de modificación**, por lo cual, **SE ACCEDE** a reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-83435** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	414	0	10	0	22757	-22757
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	414	0	0	-1	-4	3

NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-5	414	0	10	0	13358	-13358
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	414	0	10	0	29819	-29819
AJUSTE A LA DECENA	2026-5	414	0	0	0	-1	1
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-5	414	0	10	0	17504	-17504

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JHON JAIRO VASQUEZ BALLESTEROS identificado con C.C. No. 10125694 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) JHON JAIRO VASQUEZ BALLESTEROS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 # 20- 81 APTO 5 A haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JHON JAIRO VASQUEZ BALLESTEROS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 235051 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

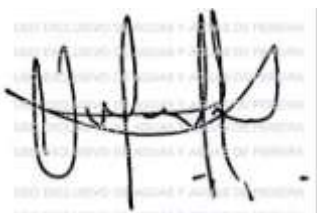
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 20 DE 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. 278340-52 de 20 DE MAYO DE 2026.

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

Resolución No	278340-52
Fecha Resolución	20 DE MAYO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	OSCAR ALBERTO ZAPATA
Matrícula No	79905
Dirección para Notificación	CR 8 # 11- 35PARQUE 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 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. 278340-52

DE: 20 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278340 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 OSCAR ALBERTO ZAPATA identificado con C.C. No. 15905950, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278340 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 79905 Ciclo: 2 ubicada en: CR 8 # 11- 35 , Barrio PARQUE LA LIBERTAD en los periodos facturados 20256-3,2026-4,2026-5.

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 19 DE MAYO DE 2026 en la que participó la señora Olga Carolina como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto NO tiene instalado el Medidor N° H25VA259727 por estar en proceso de Calibración.

Se observa en terreno, que el servicio de acueducto se encuentra directo, se reviso instalaciones y no existen fugas. Situación que evidencia una inconsistencia en el registro de la lectura del periodo reclamado.

Ahora bien, con relación al consumo facturado, para el Periodo de **MARZO, ABRIL y MAYO de 2026** se registró **209 m³, 234 m³ y 242 m³**, respectivamente, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, **MEDIDOR EN CALIBRACIÓN**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de acuerdo con el histórico de consumos del predio, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Ahora bien, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error en el registro para facturar los Periodos de Marzo, Abril y Mayo de 2026 ya que se debió facturar por el promedio del predio de matrícula **Nro 79905** es cual es de **192 m³**, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en el periodo reclamado.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 79905** por la

Empresa, respecto a los períodos de **MARZO, ABRIL y MAYO de 2026 NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-905008** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	421	0	0	-2	0	-2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	421	0	0	-2	0	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	421	166	208	377768	473348	-95580
AJUSTE A LA DECENA	2026-3	421	0	0	-4	-2	-3
	2026-4	421	0	0	-2	0	-2
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-3	421	166	183	214689	236675	-21986
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-3	421	166	183	281445	310267	-28823
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	421	166	216	377768	491553	-113786
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-4	421	166	208	290561	364077	-73516
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-5	421	166	216	221750	288542	-66792
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	421	166	208	494994	620233	-125239
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	421	166	183	365740	403195	-37455
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	421	166	183	479463	528564	-49102
AJUSTE A LA DECENA	2026-5	421	0	0	-2	0	-2
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-5	421	166	216	290561	378080	-87518
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-4	421	166	208	221750	277855	-56105
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	421	166	216	494994	644088	-149095

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 OSCAR ALBERTO ZAPATA identificado con C.C. No. 15905950 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 OSCAR ALBERTO ZAPATA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 # 11- 35 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: OSCAR ALBERTO ZAPATA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 79905 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

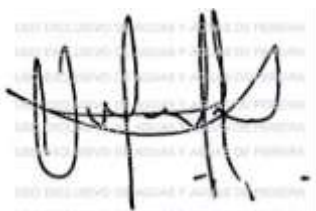
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 20 DE 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. 278333-52 de 20 DE MAYO DE 2026.

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

Resolución No	278333-52
Fecha Resolución	20 DE MAYO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUZ PIEDAD RODRIGUEZ BLANDON
Matrícula No	1146034
Dirección para Notificación	CR 36 # 80 B- 32LIBERTADOR

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. 278333-52

DE: 20 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278333 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 LUZ PIEDAD RODRIGUEZ BLANDON identificado con C.C. No. 42102409, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278333 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1146034 Ciclo: 14 ubicada en: CR 36 # 80 B- 32 , Barrio LIBERTADOR en los periodos facturados 2026-1,2025-12,2026-2,2026-4,2026-3.

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

Siendo, así las cosas, se corrobora que la Empresa realizo mantenimiento correctivo en el predio con **matricula N. 1146034**, estando este predio ubicado en la CR 36 # 80 B- 32 barrio LIBERTADOR - EL OSO, por lo tanto, personal de la Subgerencia de Operaciones, efectuó la instalación domiciliaria por mantenimiento correctivo, y el trabajo realizado se grabó en el sistema de información comercial para esta matrícula, mediante cumplido N° 392921812, N. 392921812, N 393069511 y N. 393069510 y se le liquidaron los siguientes ítems:

Detalle del cobro									
Predio	1146034	Consecutivo	393069511						
Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna									
Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital			
2026	Abril	60346822	\$ 2.591,08	\$ 425,37	\$ 2.165,70	\$ 54.550,80			
2026	Marzo	60164551	\$ 2.591,08	\$ 441,50	\$ 2.149,58	\$ 56.716,50			
2026	Febrero	59982498	\$ 2.591,08	\$ 457,50	\$ 2.133,58	\$ 58.866,08			
2026	Enero	59800681	\$ 2.591,08	\$ 473,38	\$ 2.117,70	\$ 60.999,67			
2025	Diciembre	59619146	\$ 2.591,08	\$ 489,14	\$ 2.101,93	\$ 63.117,36			
2025	Noviembre	59437984	\$ 2.591,08	\$ 504,79	\$ 2.086,29	\$ 65.219,30			
Recursos BPM									
so	Nombre	Valor	Vir. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
30025	ADAPTADOR MACHO PF +UAD DE 1/2"	3.274,05	0,002	1,00	20,00	654,81	19,00	746,48	4.675,34
30219	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 1/2"	22.491,30	0,016	1,00	20,00	4.498,26	19,00	5.128,02	32.117,58
30743	UNION PF + AUD DE 1/2	5.836,35	0,004	1,00	20,00	1.167,27	19,00	1.330,69	8.334,31
31112	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PE.	34.306,35	0,024	1,00	20,00	6.861,27	19,00	7.821,85	48.989,47
									96.962,55

Predio		Consecutivo				
1146034		392921812				
Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna						
Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2026	Abril	60346822	\$ 5.823,14	\$ 955,98	\$ 4.867,16	\$ 122.596,32
2026	Marzo	60164551	\$ 5.823,14	\$ 992,21	\$ 4.830,93	\$ 127.463,48
2026	Febrero	59982498	\$ 5.823,14	\$ 1.028,17	\$ 4.794,97	\$ 132.294,41
2026	Enero	59800681	\$ 5.823,14	\$ 1.063,87	\$ 4.759,27	\$ 137.089,38
2025	Diciembre	59619146	\$ 5.823,14	\$ 1.099,29	\$ 4.723,84	\$ 141.848,65
2025	Noviembre	59437984	\$ 5.823,14	\$ 1.134,46	\$ 4.688,68	\$ 146.572,49

Recursos BPM									
curso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
30300197	Reparación Acometida de acueducto en zona v	152.599,20	0,107	1,00	20,00	30.519,84	19,00	34.792,62	217.911,66
									217.911,66

Encontramos que en los ítems liquidados se presenta una inconsistencia, ya que el mantenimiento correctivo se realizó en otros predios, por ende, debe ser modificada la orden N° 392921812, N. 392921812, N 393069511 y N. 393069510, de la siguiente manera:

En consecuencia, se recomienda anular el cumplimiento de las órdenes 4973667 y 4973625 de la matrícula 1146034 y cargar el cumplimiento de la orden 4973667 a la matrícula 1548767. Además, cargar el cumplimiento de la orden 4973625 a la matrícula 1411115.

En consecuencia, se comisionó al Departamento de Cartera y facturación, para que anule el cumplimiento N° 392921812, N. 392921812, N 393069511 y N. 393069510 y se grabe nuevamente los cobros al predio.

Por lo anterior se remitió la inconformidad del usuario al área de operaciones y esta informa,

A fin de dar respuesta al reclamo No. 278333 sobre el cobro realizado al predio N° 1146034; una vez revisada se informa:


1. En el predio mencionado se realizaron varias intervenciones en febrero de 2025 relacionadas con ajuste de acoples que no aplicaron cobros.


No obstante, se identificaron dos órdenes de trabajo que se ejecutaron en otros predios y por error estaban referenciadas con la matrícula en mención, a saber:

OT 4973667 ejecutada en la Mz 9 Cs 16 de Llano Grande con matrícula 1548767.

OT 4973625 ejecutada en la Mz 19 Cs 7 (Cra 2 61-38) de Málaga con matrícula N.1411115.

2. Los recursos cobrados corresponden a lo consignado en las órdenes de trabajo, pero deben cargarse a las matrículas que les corresponde.
3. Se anexan órdenes de trabajo.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P SUBGERENCIA DE OPERACIONES		ORDEN DE TRABAJO N. DE ORDEN: 4973625 IMPRESO EL: 26/02/2025 10:57:37 a. m. IMPRESO POR: JAMOSQUERA	
RECLAMACIONES: REPARACION O REPOSICION PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO 310 - RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION			
CLASE - SUBCLASE: MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONDUCCION INFORMACION DEL USUARIO DIRECCION: CR 36 # 80 B- 32 LIBERTADOR DIRECCION DE AYUDA: H. 19 con 7 Habaga		DATOS DEL MEDIDOR NUMERO: P1511AMCEL8677AA MARCA: COLTAVERA	
USUARIO: GUEVARA RAMIREZ ROSEMBER FECHA DE SOLICITUD: 26/02/2025 8:32:50 p. m. CODIGO USUARIO: 919 - 407479, Porque?		MATRICULA: 11480354 HORA: 08:38 CLASE: C TIPO DE IMPRESION:	
OBSERVACIONES RADICACION Viene de la solicitud 4973625 - RV 10000 JORJA LINDO CORTES ANAHEL, OBSERVACION: No se debe encastrar (no hay que hacer encastrado) (DEO: R APGUE) ORE RAD: 10000 - MATRICULA 1411116 DIRECCION: CR 2 A 86B 38 - BILAZA - CRI 2476 NOMBRE: ROSEMBER GUEVARA CC. TEL: 31949696 EL TRABAJOS EN VÍA.			
CONDICIONES DE CONDICIONALES 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 (I) 1580300198 (I) 1580300199 (I) 1580300200 (I) EN PAVIMENTO: 1580300200 (I) 1580300201 (I) 1580300202 (I) 1580300203 (I) EN ANCHURA SIN ACANALADO: 1580300203 (I) 1580300204 (I) 1580300205 (I) 1580300206 (I) EN CALZADA SIN PAVIMENTAR: 1580300206 (I) 1580300207 (I) 1580300208 (I) 1580300209 (I) REPARACION TIPO MISL: 1570301515 (I)		DATOS DEL MEDIDOR INSTALADO NUMERO: MARCA: LECTURA: CLASE: DIAMETRO: TIPO	
Observaciones: Si la longitud es mayor a 3 metros, se debe hacer una acometida nueva y aplicar los recortes de L4			
CODIGO ACCESORIOS INSTALADOS 1570300006 MEDIDOR 120° RISE PLUS 1000 POR CONEXIONACION UNO 1510200012 MEDIDOR VOLUMETRICO DE 3/4" UNO 1310200013 MEDIDOR VOLUMETRICO DE 1" UNO 1270300008 CAJA DE PROTECCION CON VISOR PLASTICA UNO 1270300482 TAPA PARA CAJA DE MEDICION CON VISOR UNO		CERTIFICACION Yo, _____, notario que en mi calidad de funcionario de Agua y Aguas de Pereira, en ejercicio de mis funciones, y bajo juramento afirmo que: El usuario no se encuentra presente en el punto para la firma del medio a realizacion de la orden de trabajo despues de la respectiva instalacion. El usuario se obliga a firmar la orden de trabajo.	
CODIGO MANO DE OBRA INSTALACIONES 1570300275 MANO DE OBRA INSTALACION MEDIDOR UNO 1570300244 INSTALACION EN TIERRA CAJA DE PROTECCION PARA MEDIDOR 120° Y 3/4" UNO 1570300230 INSTALACION EN ANCHURA CAJA Y TAPA DE PROTECCION UNO 1570300231 INSTALACION LLAVE DE CONTENCION 1/2" Y 3/4" UNO		USUARIO Firma: <i>José Estrella A.</i> Nombre: <i>José Estrella A.</i> CC: <i>4705751</i>	
INSTALADOR Firma: <i>Yolko Gonzalez</i> Nombre: <i>Yolko Gonzalez</i>		SUPERVISOR Firma: <i>[Firma]</i> Nombre:	
OBSERVACIONES INSTALACION <i>Se organizo conecision se apertan acoples de 25</i> <i>R.C. [Firma]</i> <i>CENTRAL OPERACIONES I-27-A 35 / (A) 4 c 104 Habaga ?</i>			

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P SUBGERENCIA DE OPERACIONES		ORDEN DE TRABAJO N. DE ORDEN: 4973625 IMPRESO EL: 26/02/2025 10:57:37 a. m. IMPRESO POR: JAMOSQUERA	
RECLAMACIONES: REPARACION O REPOSICION PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO			
CONDICIONES DE CONDICIONALES 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 (I) 1580300198 (I) 1580300199 (I) 1580300200 (I) EN PAVIMENTO: 1580300200 (I) 1580300201 (I) 1580300202 (I) 1580300203 (I) EN ANCHURA SIN ACANALADO: 1580300203 (I) 1580300204 (I) 1580300205 (I) 1580300206 (I) EN CALZADA SIN PAVIMENTAR: 1580300206 (I) 1580300207 (I) 1580300208 (I) 1580300209 (I) REPARACION TIPO MISL: 1570301515 (I)		DATOS DEL MEDIDOR INSTALADO NUMERO: MARCA: LECTURA: CLASE: DIAMETRO: TIPO	
Observaciones: Si la longitud es mayor a 3 metros, se debe hacer una acometida nueva y aplicar los recortes de L4			
CODIGO ACCESORIOS INSTALADOS 1570300006 MEDIDOR 120° RISE PLUS 1000 POR CONEXIONACION UNO 1510200012 MEDIDOR VOLUMETRICO DE 3/4" UNO 1310200013 MEDIDOR VOLUMETRICO DE 1" UNO 1270300008 CAJA DE PROTECCION CON VISOR PLASTICA UNO 1270300482 TAPA PARA CAJA DE MEDICION CON VISOR UNO		CERTIFICACION Yo, _____, notario que en mi calidad de funcionario de Agua y Aguas de Pereira, en ejercicio de mis funciones, y bajo juramento afirmo que: El usuario no se encuentra presente en el punto para la firma del medio a realizacion de la orden de trabajo despues de la respectiva instalacion. El usuario se obliga a firmar la orden de trabajo.	
CODIGO MANO DE OBRA INSTALACIONES 1570300275 MANO DE OBRA INSTALACION MEDIDOR UNO 1570300244 INSTALACION EN TIERRA CAJA DE PROTECCION PARA MEDIDOR 120° Y 3/4" UNO 1570300230 INSTALACION EN ANCHURA CAJA Y TAPA DE PROTECCION UNO 1570300231 INSTALACION LLAVE DE CONTENCION 1/2" Y 3/4" UNO		USUARIO Firma: <i>José Estrella A.</i> Nombre: <i>José Estrella A.</i> CC: <i>4705751</i>	
INSTALADOR Firma: <i>Yolko Gonzalez</i> Nombre: <i>Yolko Gonzalez</i>		SUPERVISOR Firma: <i>[Firma]</i> Nombre:	
OBSERVACIONES INSTALACION <i>Se organizo conecision se apertan acoples de 25</i> <i>R.C. [Firma]</i> <i>CENTRAL OPERACIONES I-27-A 35 / (A) 4 c 104 Habaga ?</i>			

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-160987** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
INST.DOM ACUEDUCTO	2026-4	462	0	0	0	109385	-109385
IVA	2025-9	462	0	0	0	51602	-51602

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LUZ PIEDAD RODRIGUEZ BLANDON identificado con C.C. No. 42102409 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) LUZ PIEDAD RODRIGUEZ BLANDON enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 36 # 80 B- 32 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: LUZ PIEDAD RODRIGUEZ BLANDON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1146034 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

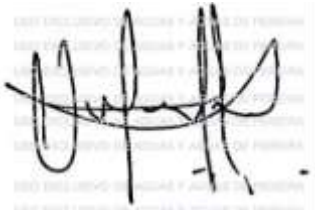
de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 20 DE MAYO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

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. 278334-52 de 20 DE MAYO DE 2026.

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

Resolución No	278334-52
Fecha Resolución	20 DE MAYO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ALBA LIGIA GIL
Matrícula No	575670
Dirección para Notificación	CL 26 # 7- 21LAGO 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

Visita No. 6039872

Resolución No. 278334-52

DE: 20 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278334 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 ALBA LIGIA GIL identificado con C.C. No. 25195276, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278334 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 575670 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 26 # 7- 21 , Barrio LAGO URIBE 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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE MAYO DE 2026 en la que participó el señor Miguel Angel Pulgarin como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA65837AA el cual registra una lectura acumulada de 767 m3. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor no registra consumo con llaves cerradas.

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

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de **mayo de 2026**, el consumo registrado en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario." En el periodo de **mayo** el medidor avanzó de **753 m3 a 767 m3** arrojando una diferencia de **14 m3** los cuales se facturaron en su totalidad.



Fotografía tomada para cobro de consumo correspondiente al periodo de **mayo** de 2026
Medidor P1515MMRSA65837AA

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. **575670** por la Empresa, respecto al periodo de **mayo 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 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 ALBA LIGIA GIL identificado con C.C. No. 25195276 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) ALBA LIGIA GIL enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 26 # 7- 21 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: ALBA LIGIA GIL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 575670 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

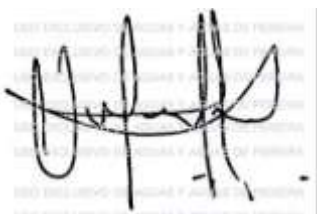
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 20 DE 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. 278349-52 de 20 DE MAYO DE 2026.

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

Resolución No	278349-52
Fecha Resolución	20 DE MAYO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSE MARIO CARDONA VILLEGAS
Matrícula No	480475
Dirección para Notificación	CL 70 # 26- 73CUBA

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. 6040019

Resolución No. 278349-52

DE: 20 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278349 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 MARIO CARDONA VILLEGAS identificado con C.C. No. 7513836, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278349 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 480475 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CL 70 # 26- 73 , Barrio CUBA en el periodo facturado 2026-4.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE MAYO DE 2026 en la que participó el señor Jose Mario Cardona como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA965837 el cual registra una lectura acumulada de 0 m3. "Medidor recién instalado el usuario tiene el medidor anterior, adjunto fotos, Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente".

De acuerdo a su solicitud se observa que el concepto facturado reclamado se debe a los cobros generados a la matrícula N° **480475**, correspondientes a **INSTALACIÓN DOMICILIARIA, MEDIDOR E IVA**, cobro ejecutado con el cumplimiento Nro. **395738182**, Nro. **395738183**, N. **395738180 y N. 395738181**, se evidencian como acuerdos de pago, con un valor total de \$ **327.101,51 pesos**, diferido a 39 cuotas de las cuales se han facturado desde el periodo de abril de 2026 y el IVA facturado a 6 cuotas por valor cada \$1.755,099

De igual modo, a continuación, se comparte la información de los detalles anteriormente descritos, su valor, cantidad e impuestos.

PEREIRA, 26 de MARZO de 2026

Señor: CASTANO VASQUEZ MARIA-LUZ-DARY
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: CL 70 # 26- 73- CUBA
Dirección de ayuda:
Matrícula: 480475 Nro. Solicitud: 5950854 Diámetro: 1/2" Medidor: P1415MMRSA50526AA
Clase: R 160 Lectura: 164

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

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

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

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrologicas R315, medidor tipo volumétrico - última generación - DN15 1/2" Caudal de arranque Qa: 0,5L/h. Q1: 7,9L/h Q3: 2,5M³/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. 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 \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

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

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la cámara 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

Es de aclarar que el precio facturado por instalación domiciliar, medidor e IVA, es el correspondiente y fue fijado mediante directiva de precios, adicional se le informa que el medidor ya se devolvió, según informe del funcionario de terreno.

fecha de instalación 17 de abril de 2026,



fecha de la visita 19 de mayo de 2026,



se evidencia que al predio si se le cambio el equipo de medida.

Se le aclara al usuario que estos servicios son adicionales y no está incluidos en la estructura tarifaria, razón por la cual se cobran independiente de los consumos y cargos fijos, cuyos valores fueron fijados mediante directiva emitida por la Gerencia teniendo en cuenta los precios del mercado y los costos en que incurre la Empresa al ejecutar la instalación, por tanto, no es una decisión que toma al funcionario que realiza la instalación, razón por la cual los valores objeto de reclamo no será modificados.

No obstante, es evidente que los valores facturados por la Empresa y los procedimientos por Instalación Domiciliaria realizado en el predio **SON CORRECTOS** ya que se está efectuando una instalación domiciliaria con los recursos necesarios para ello, por lo cual, este departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor JOSE MARIO CARDONA VILLEGAS, por lo tanto, los valores facturados NO serán objeto de modificación, actuando según la **Ley 142 de 1994**.

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas, los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. (Decreto 302 de 2000, art. 21)

Artículo 135 de la ley 142 de 1994. De la propiedad de las conexiones domiciliarias. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.

Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley

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 JOSE MARIO CARDONA VILLEGAS identificado con C.C. No. 7513836 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 MARIO CARDONA VILLEGAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 70 # 26- 73 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 MARIO CARDONA VILLEGAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 480475 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

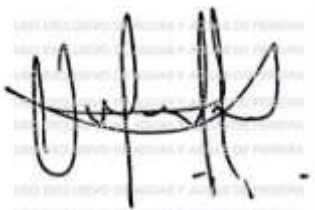
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 20 DE 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 text 'AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales

Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278336-52 de 20 DE MAYO DE 2026.

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

Resolución No	278336-52
Fecha Resolución	20 DE MAYO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JAIME EDUARDO GIRALDO
Matrícula No	739516
Dirección para Notificación	CL 13 # 22- 91 APTO 302SEC LOS ALAMOS

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. 278336-52

DE: 20 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278336 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 JAIME EDUARDO GIRALDO identificado con C.C. No. 9975913, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278336 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 739516 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 13 # 22- 91 APTO 302 , Barrio SEC LOS ALAMOS en los periodos facturados 2026-1,2026-2,2026-3,2026-4,2026-5.

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)

Ante lo solicitado, los consumos registrados en el sistema de Información Comercial para el predio, en los periodos reclamados son:

Año	Mes	Lect Actú	Lect Anter	Consumo	Observación
2026	Mayo	207	182	25	SIN OBSERVACION
2026	Abril	182	63	18	Cons.Pendte x facturar Res_006
2026	Abril	182	63	119	SIN OBSERVACION
2026	Marzo	63	45	18	SIN OBSERVACION
2026	Febrero	45	24	21	SIN OBSERVACION
2026	Enero	24	4	20	SIN OBSERVACION

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE MAYO DE 2026 en la que participó FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA492224. **Se llama al teléfono del usuario, el cual no contesta, se visita predio y el portero se comunica con la dueña del predio, la cual le manifiesta que ella no a hecho ningun reclamo, ademas, argumenta que no conoce la persona reclamante, portero no deja entrar a revisar.** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas, 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.

Así las cosas, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los Periodos de **ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL y 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, en el Periodo de Enero presentó una diferencia de **4 m³**, avanzó de **596 m³ a 610 m³**, en el Periodo de Febrero presentó una diferencia de **24 m³**, avanzó de **610 m³ a 622 m³**, en el Periodo de Marzo presentó una diferencia de **45 m³**, avanzó de **622 m³ a 633 m³** y en el Periodo de Abril presentó una diferencia de **119 m³**, de los que se facturaron **18 m³**, dejando pendientes **101 m³**, avanzó de **63 m³ a 182 m³**, en el Periodo de Mayo de 2026 presentó una diferencia de **25 m³**, avanzó de **182 m³ a 207 m³**, **se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y en el equipo de medida.**

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en los Periodos de **ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL y MAYO de 2026, SON CORRECTOS** y **NO** serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, actuando de conformidad a la **Ley 142 de 1994.**

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 JAIME EDUARDO GIRALDO identificado con C.C. No. 9975913 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 JAIME EDUARDO GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 13 # 22-91 APTO 302 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JAIME EDUARDO GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 739516 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

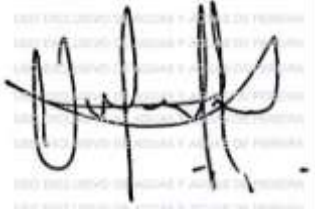
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 20 DE MAYO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is positioned over a background of faint, repeating text 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. 278366-52 de 20 DE MAYO DE 2026.

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

Resolución No	278366-52
Fecha Resolución	20 DE MAYO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSE ARLEY HIGUITA
Matrícula No	224378
Dirección para Notificación	CR 4 # 26- 38PRIMERO DE MAYO

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. 278366-52

DE: 20 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278366 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 JOSE ARLEY HIGUITA identificado con C.C. No. 10093760, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278366 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 224378 Ciclo: 3 ubicada en: CR 4 # 26- 38 , Barrio PRIMERO DE MAYO 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).

Que en fecha 15 DE MAYO DE 2026 la señora LUZ PIEDAD RODRIGUEZ BLANDON identificado con C.C. No. 42102409, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278333 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1146034 Ciclo: 14 ubicada en: CR 36 # 80 B- 32 , Barrio LIBERTADOR en los periodos facturados 2026-1,2025-12,2026-2,2026-4,2026-3.

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

Siendo, así las cosas, se corrobora que la Empresa realizo mantenimiento correctivo en el predio con **matricula N. 224378**, estando este predio ubicado en la CR 36 # 80 B- 32 barrio PRIMERO DE MAYO - RIO OTUN, por lo tanto, personal de la Subgerencia de Operaciones, efectuó la instalación domiciliaria por mantenimiento correctivo, y el trabajo realizado se grabó en el sistema de información comercial para esta matrícula, mediante cumplido N° 395734548 y N. 395734547 y se le liquidaron los siguientes ítems:

Predio: 224378		Consecutivo: 395734548																																																																										
Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna																																																																												
Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital																																																																						
2026	Mayo	60392598	\$ 55.192,85	\$ 9.060,93	\$ 46.131,92	\$ 1.161.992,51																																																																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>so</th> <th>Nombre</th> <th>Valor</th> <th>Wr. SMLV</th> <th>Cantidad</th> <th>% Imp.</th> <th>Valor impuestos</th> <th>% IVA</th> <th>Valor IVA</th> <th>Valor Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>30451</td> <td>REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1/2"</td> <td>32.041,56</td> <td>0,018</td> <td>1,00</td> <td>20,00</td> <td>6.408,31</td> <td>19,00</td> <td>7.305,48</td> <td>45.755,35</td> </tr> <tr> <td>31064</td> <td>GALAPAGO HD 4 X 1/2</td> <td>66.709,48</td> <td>0,038</td> <td>1,00</td> <td>20,00</td> <td>13.341,90</td> <td>19,00</td> <td>15.209,76</td> <td>95.261,14</td> </tr> <tr> <td>20143</td> <td>VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEI</td> <td>40.445,91</td> <td>0,023</td> <td>1,00</td> <td>20,00</td> <td>8.089,18</td> <td>19,00</td> <td>9.221,67</td> <td>57.756,76</td> </tr> <tr> <td>30251</td> <td>INSTALACION DE LLAVE DE PASO 1/2" Y 3/4"</td> <td>34.142,65</td> <td>0,020</td> <td>1,00</td> <td>20,00</td> <td>6.828,53</td> <td>19,00</td> <td>7.784,52</td> <td>48.755,70</td> </tr> <tr> <td>30202</td> <td>Reparación de Acometida de acueducto en Pav</td> <td>800.863,95</td> <td>0,457</td> <td>1,00</td> <td>20,00</td> <td>160.172,79</td> <td>19,00</td> <td>182.596,98</td> <td>1.143.633,72</td> </tr> <tr> <td colspan="9"></td> <td>1.437.668,07</td> </tr> </tbody> </table>							so	Nombre	Valor	Wr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total	30451	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1/2"	32.041,56	0,018	1,00	20,00	6.408,31	19,00	7.305,48	45.755,35	31064	GALAPAGO HD 4 X 1/2	66.709,48	0,038	1,00	20,00	13.341,90	19,00	15.209,76	95.261,14	20143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEI	40.445,91	0,023	1,00	20,00	8.089,18	19,00	9.221,67	57.756,76	30251	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	30202	Reparación de Acometida de acueducto en Pav	800.863,95	0,457	1,00	20,00	160.172,79	19,00	182.596,98	1.143.633,72										1.437.668,07
so	Nombre	Valor	Wr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total																																																																			
30451	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1/2"	32.041,56	0,018	1,00	20,00	6.408,31	19,00	7.305,48	45.755,35																																																																			
31064	GALAPAGO HD 4 X 1/2	66.709,48	0,038	1,00	20,00	13.341,90	19,00	15.209,76	95.261,14																																																																			
20143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEI	40.445,91	0,023	1,00	20,00	8.089,18	19,00	9.221,67	57.756,76																																																																			
30251	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																																																																			
30202	Reparación de Acometida de acueducto en Pav	800.863,95	0,457	1,00	20,00	160.172,79	19,00	182.596,98	1.143.633,72																																																																			
									1.437.668,07																																																																			

Encontramos que en los ítems liquidados se presenta una inconsistencia, ya no se instaló GALAPAGO HD 4 X 1/2" si no GALAPAGO HF 3 X 1/2", por ende, debe ser modificada la orden N° 395734548 y N. 395734547, de la siguiente manera:

En consecuencia, se recomienda anular el cumplimiento de las órdenes N° 395734548 y N. 395734547 y cargar nuevamente de la manera correcta, GALAPAGO HF 3 X 1/2".

En consecuencia, se comisionó al Departamento de Cartera y facturación, para que anule el cumplimiento N° 395734548 y N. 395734547, se grave nuevamente los cobros al predio.

Por lo anterior se remitió la inconformidad del usuario al área de operaciones y esta informa,



A fin de dar respuesta al reclamo No. 278366, sobre el cobro realizado al predio N° 224378; una vez revisada se informa:


1. En el predio mencionado se reparó acometida de acueducto con la OT 5953831.
2. Los recursos cobrados corresponden a lo consignado a la orden de trabajo, a excepción del galápago que es de 3 x 1/2".
3. Se anexa orden de trabajo.

En consecuencia, se recomienda modificar el cumplimiento de la orden N° 5953831 en los siguientes códigos, así:

□

CÓDIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD
127031064	GALAPAGO HD 4 X 1/2"	0.00
127030292	GALAPAGO HF 3 X 1/2"	1.00

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PANAMA S.A.S.F.S.P. SUBGÉNERENCIA DE OPERACIONES		ORDEN DE TRABAJO N. DE ORDEN: 3863831 IMPRESO EL: 26/03/2026 9:54:31 a.m. IMPRESO POR: AGRALDO																																													
RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO 310 - RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCIÓN																																															
CLASE - SUBCLASE: MANTENIMIENTO CORRECTIVO - CASAS SIN TUBOS		INFORMACIÓN DEL USUARIO DIRECCIÓN: CR 4 # 26-38 PRIMERO DE MAYO TELÉFONO: 314847893 DIRECCIÓN DE AYUDA: USUARIO: IRMA LOPEZ MATRÍCULA: 224378 FECHA DE SOLICITUD: 26/03/2026 9:32:01 a.m. FECHA ATENCIÓN: 31-3-2026 HORA: 00:00 COBRO A USUARIO: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Por qué? Geotubo: <input type="checkbox"/> Compresor <input type="checkbox"/>																																													
DATOS DEL MEDIDOR NÚMERO: P1915MRS48338A MARCA: SAFFEL LECTURA: CLASE: R160 DIÁMETRO: 12" TIPO VOLUMÉTRICO		OBSERVACIONES RADICACIÓN viene de la solicitud 2855086 - PV 10006 JORGE EMILIO CORTÉS ARNALD. OBSERVACIÓN: Se bajó el medidor en baño en compañía de madre del baño en compañía de análisis se requiere urgente reparar el grado de existencia en la tubería de la zona de la casa.																																													
CONDICIÓN DE CODO DIRECTO TIPO DE VÍA: L1 > 0 a 1 m L2 > 1 a 2 m L3 > 2 a 3 m L4 > 3 m EN ZONA VERDE: 1583300101 1583300102 1583300103 1583300104 EN PAVIMENTADO: 1583300201 1583300202 1583300203 1583300204 EN ANCHOS SIN ACABADO: 1583300301 1583300302 1583300303 1583300304 EN CALZADA SIN PAVIMENTAR: 1583300401 1583300402 1583300403 1583300404 PERFORMANCE TOPO MASK: 1573301015		DATOS DEL MEDIDOR INSTALADO NÚMERO: MARCA: LECTURA: CLASE: DIÁMETRO: TIPO:																																													
OBSERVACIONES: Si la longitud es mayor a 3 metros, se debe hacer una acometida nueva y aplicar los requisitos de L-4																																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>ACCESORIOS/INSTALADOR</th> <th>UNIDAD</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>60000000</td> <td>MEDIDOR 12" R160 PLÁSTICO POR CONSIGNACIÓN</td> <td>UND</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>131030012</td> <td>MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 3/4"</td> <td>UND</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>131030013</td> <td>MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 1"</td> <td>UND</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>121030025</td> <td>CAJA DE PROTECCIÓN LLUVIA VISUAL PLAS PLAS</td> <td>UND</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>121030482</td> <td>TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR</td> <td>UND</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>6001-37</td> <td>MANTENIMIENTO REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN</td> <td>UNIDAD</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>1510300175</td> <td>MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR</td> <td>UND</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>1510300248</td> <td>INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA DE PROTECCIÓN PARA MEDIDOR 12" Y 10"</td> <td>UND</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>1510300292</td> <td>INSTALACIÓN EN ANCHOS CAJA Y/O TAPA DE PROTECCIÓN</td> <td>UND</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>1510300301</td> <td>INSTALACIÓN LLAVE DE CONTENCIÓN 12" Y 3/4"</td> <td>UND</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>		CÓDIGO	ACCESORIOS/INSTALADOR	UNIDAD	CANTIDAD	60000000	MEDIDOR 12" R160 PLÁSTICO POR CONSIGNACIÓN	UND	1	131030012	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 3/4"	UND	1	131030013	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 1"	UND	1	121030025	CAJA DE PROTECCIÓN LLUVIA VISUAL PLAS PLAS	UND	1	121030482	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR	UND	1	6001-37	MANTENIMIENTO REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN	UNIDAD	1	1510300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	UND	1	1510300248	INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA DE PROTECCIÓN PARA MEDIDOR 12" Y 10"	UND	1	1510300292	INSTALACIÓN EN ANCHOS CAJA Y/O TAPA DE PROTECCIÓN	UND	1	1510300301	INSTALACIÓN LLAVE DE CONTENCIÓN 12" Y 3/4"	UND	1	ESTICKER DEL MEDIDOR 	
CÓDIGO	ACCESORIOS/INSTALADOR	UNIDAD	CANTIDAD																																												
60000000	MEDIDOR 12" R160 PLÁSTICO POR CONSIGNACIÓN	UND	1																																												
131030012	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 3/4"	UND	1																																												
131030013	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 1"	UND	1																																												
121030025	CAJA DE PROTECCIÓN LLUVIA VISUAL PLAS PLAS	UND	1																																												
121030482	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR	UND	1																																												
6001-37	MANTENIMIENTO REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN	UNIDAD	1																																												
1510300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	UND	1																																												
1510300248	INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA DE PROTECCIÓN PARA MEDIDOR 12" Y 10"	UND	1																																												
1510300292	INSTALACIÓN EN ANCHOS CAJA Y/O TAPA DE PROTECCIÓN	UND	1																																												
1510300301	INSTALACIÓN LLAVE DE CONTENCIÓN 12" Y 3/4"	UND	1																																												
CERTIFICACIÓN Yo, el suscrito, certifico que en el momento de funcionamiento del Acueducto y Aguas de Panamá, en ejercicio de mis funciones, y bajo juramento, atendiendo a los presentes ordenes de trabajo No. 3863831, he verificado que el producto que se ha instalado cumple con las especificaciones de la orden de trabajo después de la respectiva instalación. El suscrito se obliga a firmar la orden de trabajo.																																															
Firma: <i>[Firma]</i> Nombre: <i>[Nombre]</i> CC: <i>[Cédula]</i>		Firma: <i>[Firma]</i> Nombre: <i>[Nombre]</i> CC: <i>[Cédula]</i>																																													
OBSERVACIONES INSTALACIÓN <i>Se cambió geotubo HD de 3" y conectado de 1/2", Polvo de 3ml x 1m en vna y otras</i>																																															

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PANAMA S.A.S.F.S.P. SUBGÉNERENCIA DE OPERACIONES		ORDEN DE TRABAJO N. DE ORDEN: 3863831 IMPRESO EL: 26/03/2026 9:54:31 a.m. IMPRESO POR: AGRALDO																																									
RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO																																											
LISTA DE MATERIALES		LISTA DE MANO DE OBRA																																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>UNIDAD</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1510300175</td><td>MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR</td><td>UND</td><td>1</td></tr> <tr><td>1510300248</td><td>INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA DE PROTECCIÓN PARA MEDIDOR 12" Y 10"</td><td>UND</td><td>1</td></tr> <tr><td>1510300292</td><td>INSTALACIÓN EN ANCHOS CAJA Y/O TAPA DE PROTECCIÓN</td><td>UND</td><td>1</td></tr> <tr><td>1510300301</td><td>INSTALACIÓN LLAVE DE CONTENCIÓN 12" Y 3/4"</td><td>UND</td><td>1</td></tr> </tbody> </table>	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	1510300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	UND	1	1510300248	INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA DE PROTECCIÓN PARA MEDIDOR 12" Y 10"	UND	1	1510300292	INSTALACIÓN EN ANCHOS CAJA Y/O TAPA DE PROTECCIÓN	UND	1	1510300301	INSTALACIÓN LLAVE DE CONTENCIÓN 12" Y 3/4"	UND	1	<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>UNIDAD</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1510300175</td><td>MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR</td><td>UND</td><td>1</td></tr> <tr><td>1510300248</td><td>INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA DE PROTECCIÓN PARA MEDIDOR 12" Y 10"</td><td>UND</td><td>1</td></tr> <tr><td>1510300292</td><td>INSTALACIÓN EN ANCHOS CAJA Y/O TAPA DE PROTECCIÓN</td><td>UND</td><td>1</td></tr> <tr><td>1510300301</td><td>INSTALACIÓN LLAVE DE CONTENCIÓN 12" Y 3/4"</td><td>UND</td><td>1</td></tr> </tbody> </table>	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	1510300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	UND	1	1510300248	INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA DE PROTECCIÓN PARA MEDIDOR 12" Y 10"	UND	1	1510300292	INSTALACIÓN EN ANCHOS CAJA Y/O TAPA DE PROTECCIÓN	UND	1	1510300301	INSTALACIÓN LLAVE DE CONTENCIÓN 12" Y 3/4"	UND	1		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD																																								
1510300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	UND	1																																								
1510300248	INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA DE PROTECCIÓN PARA MEDIDOR 12" Y 10"	UND	1																																								
1510300292	INSTALACIÓN EN ANCHOS CAJA Y/O TAPA DE PROTECCIÓN	UND	1																																								
1510300301	INSTALACIÓN LLAVE DE CONTENCIÓN 12" Y 3/4"	UND	1																																								
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD																																								
1510300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	UND	1																																								
1510300248	INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA DE PROTECCIÓN PARA MEDIDOR 12" Y 10"	UND	1																																								
1510300292	INSTALACIÓN EN ANCHOS CAJA Y/O TAPA DE PROTECCIÓN	UND	1																																								
1510300301	INSTALACIÓN LLAVE DE CONTENCIÓN 12" Y 3/4"	UND	1																																								
RESUMEN DE MATERIALES Y MANO DE OBRA																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>MATERIALES</th> <th>UNIDADES</th> <th>METROS</th> <th>VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1510300175</td><td>UND</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>1510300248</td><td>UND</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>1510300292</td><td>UND</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>1510300301</td><td>UND</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	MATERIALES	UNIDADES	METROS	VALOR	1510300175	UND			1510300248	UND			1510300292	UND			1510300301	UND			<table border="1"> <thead> <tr> <th>MATERIALES</th> <th>UNIDADES</th> <th>METROS</th> <th>VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1510300175</td><td>UND</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>1510300248</td><td>UND</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>1510300292</td><td>UND</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>1510300301</td><td>UND</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>			MATERIALES	UNIDADES	METROS	VALOR	1510300175	UND			1510300248	UND			1510300292	UND			1510300301	UND		
MATERIALES	UNIDADES	METROS	VALOR																																								
1510300175	UND																																										
1510300248	UND																																										
1510300292	UND																																										
1510300301	UND																																										
MATERIALES	UNIDADES	METROS	VALOR																																								
1510300175	UND																																										
1510300248	UND																																										
1510300292	UND																																										
1510300301	UND																																										

Cabe anotar que, dicho cobro que se verá reflejado en la próxima facturación del predio.

Por lo expuesto, este Departamento considera: **PROCEDENTE A MODIFICAR LOS COBROS REALIZADOS Y SE MODIFICA EL COBRO DEL TRABAJO REALIZADO EN LA MATRÍCULA N. 224378 Y SE RELIQUIDA EL VALOR DE UNA (1) CUOTA LIQUIDADA EN LA FACTURACIÓN DE MAYO DE 2026.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-284736** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
IVA	2026-5	462	0	0	0	229544	-229544
INST.DOM ACUEDUCTO	2026-5	462	0	0	0	55193	-55193

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE ARLEY HIGUITA identificado con C.C. No. 10093760 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 ARLEY HIGUITA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 26- 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: JOSE ARLEY HIGUITA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 224378 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

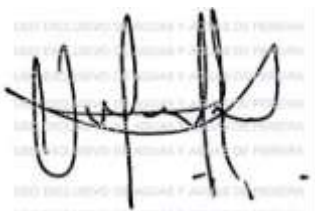
notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 20 DE MAYO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278402-52 de 20 DE MAYO DE 2026.

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

Resolución No	278402-52
Fecha Resolución	20 DE MAYO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA CRISTINA LOZANO CASTAÑO
Matrícula No	166603
Dirección para Notificación	crislozcaz7@gmail.comMEJIA ROBLEDO

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. 278402-52

DE: 20 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278402 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 MARIA CRISTINA LOZANO CASTAÑO identificado con C.C. No. 42101746, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 278402 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 166603 Ciclo: 1 ubicada en:CL 16 # 16 B- 19 ALTOS, Barrio MEJIA ROBLEDO en los periodos facturados 2026-5,2026-4,2026-3

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 20 DE MAYO DE 2026 realizada por FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA96751AA el cual registra una lectura acumulada de 2424 m3. "Se llama al teléfono de la usuaria, la cual manifiesta, que ella es la encargada, del predio reclamante, manifiesta, que allí, en el predio se encuentra su hijo, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y este registra".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **166603**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
mayo	2405 m3	2364 m3	41 m3	41 m3	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	2364 m3	2325 m3	39 m3	39 m3	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	2325 m3	2295 m3	30 m3	30 m3	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **MARZO, ABRIL Y 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 y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Pero se evidencio que el equipo de medida sigue registrando consumo con la llave cerrada, por lo tanto, de requerirlo se le sugiere solicitar el servicio de geófono, pero la empresa por el momento no está prestando este servicio, puede remitirse a un servicio particular, lo que le permitirá identificar el punto exacto de la fuga si la tuviera, para que proceda a su reparación, evitando con ello, se generen consumos adicionales por dicha situación, se debe presentar el informe a la empresa de la revisión particular.

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo es procedente reliquidar el periodo de marzo, abril y mayo de 2026 al consumo promedio del predio de 13 m3, por ende, el usuario debe hacer la revisión de inmediato y reparar ya que la empresa no accederá a reliquidar más periodos por la misma causal.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **166603**, por la Empresa, respecto al período de **MARZO, ABRIL Y MAYO DE 2026, será objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar, por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-370466** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	408	0	26	0	77529	-77529
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	408	0	26	0	59168	-59168
AJUSTE A LA DECENA	2026-3	408	0	0	-1	-4	3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	408	0	17	0	49102	-49102
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	408	0	28	0	63720	-63720
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	408	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	408	0	17	0	37455	-37455
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-3	408	0	0	-4	0	-4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	408	0	28	0	83493	-83493

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 CRISTINA LOZANO CASTAÑO identificado con C.C. No. 42101746 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA CRISTINA LOZANO CASTAÑO enviando citación a Correo Electrónico:, crislozcaz7@gmail.com 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 CRISTINA LOZANO CASTAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 166603 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

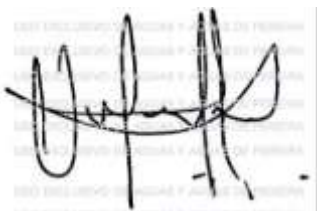
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 20 DE 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. 278376-52 de 20 DE MAYO DE 2026.

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

Resolución No	278376-52
Fecha Resolución	20 DE MAYO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARTHA JAIDYD MORENO
Matrícula No	19609802
Dirección para Notificación	CR 6 BIS # 9 - 23 PS 3SANTANDER

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. 6043598

Resolución No. 278376-52

DE: 20 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278376 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 MARTHA JAIDYD MORENO identificado con C.C. No. 42091340, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278376 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19609802 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 6 BIS # 9 - 23 PS 3 , Barrio SANTANDER 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 20 DE MAYO DE 2026 en la que participó la señora Martha Moreno 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° P1615MMRSA84956AA el cual registra una lectura acumulada de 1429 m3. Con observacion: **"Hace 20 días,se reparo la llave del lavamanos y la bomba del sanitario, se reviso instalaciones y no existen fugas"**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19609802**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	1422 m3	1389 m3	33 m3	62 m3	Cobro por diferencia de lectura: 33 m3 + 29 m3 acumulados = 62 m3 facturados (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	1389 m3	1341 m3	48 m3	19 m3	Consumo por Promedio: 19 m3 (Art. 146-Ley 142/94) 29 m3 pendientes por cobrar

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación, en donde manifiestan que **"Se cobran 29 m3 pendientes del mes 4. Se revisó y no se encontraron daños de agua. Nos comenta la señora Martha Moreno que el alto consumo fue porque tenían fugas en sanitario y lavamanos.** "Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

Es importante para la Empresa, aclarar que los consumos provenientes de fugas

externas son de responsabilidad exclusiva del usuario o suscriptor del servicio, por lo tanto, la Empresa no está obligado a responder por ellos, siendo entonces obligación del usuario, revisar las instalaciones y mantenerlas en buen estado al ser de su propiedad.

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. **19609802** Por la Empresa, respecto al período de **MAYO DE 2026, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los*

gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARTHA JAIDYD MORENO identificado con C.C. No. 42091340 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) MARTHA JAIDYD MORENO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 BIS # 9 - 23 PS 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: MARTHA JAIDYD MORENO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19609802 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

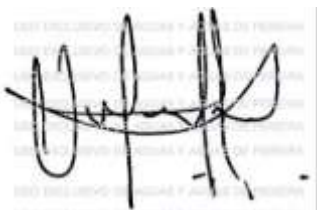
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 20 DE 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. 278372-52 de 20 DE MAYO DE 2026.

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

Resolución No	278372-52
Fecha Resolución	20 DE MAYO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	HECTOR ENRIQUE OSPINA ARANGO
Matrícula No	1040
Dirección para Notificación	CR 21 # 3- 38EL BALSO

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. 6043596

Resolución No. 278372-52

DE: 20 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278372 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 HECTOR ENRIQUE OSPINA ARANGO identificado con C.C. No. 1229174, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278372 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1040 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 21 # 3- 38 , Barrio EL BALSÓ en los periodos facturados de 2026-5,2026-4.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 20 DE MAYO DE 2026 en la que participó el señor Hector Ospina 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° P2015MMRAL137587AA el cual registra una lectura acumulada de 1357 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 los periodos ABRIL y 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, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio
2026	Mayo	1344	1300	44	21
2026	Abril	1300	1273	27	21

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por HECTOR ENRIQUE OSPINA ARANGO identificado con C.C. No. 1229174 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) HECTOR ENRIQUE OSPINA ARANGO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 21 # 3- 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: HECTOR ENRIQUE OSPINA ARANGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la

Matrícula No. 1040 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

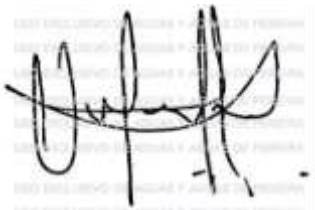
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 20 DE 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. 278412-52 de 20 DE MAYO DE 2026.

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

Resolución No	278412-52
Fecha Resolución	20 DE MAYO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE MAYO DE 2026
Fecha de Desfijación	1 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARTHA LUCIA GIRALDO
Matrícula No	1432053
Dirección para Notificación	CALLE 42 C # 4-19 PISO 2CONSTRUCTORES

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. 278412-52

DE: 20 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278412 de 20 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 20 DE MAYO DE 2026 la señora MARTHA LUCIA GIRALDO identificado con C.C. No. 24947866, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 278412 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1432053 Ciclo: 3 ubicada en: CALLE 42 C # 4-19 PISO 2 LOS CONSTRUCTORES, Barrio CONSTRUCTORES en los periodos facturados 2026-3,2026-4,2026-5

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 lo solicitado, y con relación a los consumos facturados, para los periodos de MARZO y ABRIL de 2026 al no tener registro la lectura, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de **NO HAY ACCESO AL PUNTO DE MEDICIÓN – CERRADO NO HAY LLAVES**, se procedió a generar facturación por promedio de **21 m³** y **22 m³** respectivamente, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios. **Cabe anotar que, el usuario debe propiciar las condiciones necesarias para que los lectores ingresen hasta el equipo de medida, proporcionando con ello, un adecuado y correcto registro de los consumos del predio.**

Ahora bien, al hacer un análisis de lo evidenciado en las lecturas del predio durante los Periodos relacionados, en el cual no fuè posible leer lo registrado por el equipo de medida según la observación registrada en nuestro sistema de información, se establece la diferencia en lo facturado durante estos periodos y el consumo registrado por la Diferencia de lectura, entonces se afirma que a la diferencia existente entre la primera lectura del periodo de **Febrero de 2026** y la encontrada en **Mayo de 2026**, lo que nos da por **28 m³**, de los que en el periodo de marzo se deben ajustar por **10 m³**, en el periodo de Abril se deben ajustar por **10 m³**, y en Mayo se ajusta por **8 m³**, para un total de **28 m³**, que fue lo registrado por el equipo de medida.

Por lo tanto, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error en el registro de la lectura para facturar los periodos de **MARZO, ABRIL y MAYO de 2026**, ya que se debió facturar por Diferencia de lectura para el predio de matrícula **Nro 1432053**, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en los periodos afectados por consumos superiores no registrados por el equipo de medida.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 1432053** por la Empresa, respecto al periodo de **MARZO, ABRIL y MAYO de 2026, NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-202240** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	480	10	21	28883	60655	-31772
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	480	8	28	18206	63720	-45514
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-4	480	10	13	-8739	-11360	2622
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	480	0	0	0	-3	3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	480	8	28	23855	83493	-59638
AJUSTE A LA DECENA	2026-4	480	0	0	-4	-3	-1
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-5	480	8	13	-6991	-11360	4369
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	480	0	0	-5	0	-5
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	480	10	22	22757	50066	-27309
	2026-3	480	0	0	-2	0	-2
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-3	480	10	13	-11091	-14419	3327
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-3	480	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	480	10	22	29819	65602	-35783
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-3	480	10	13	-8460	-10999	2538
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-5	480	8	13	-9160	-14886	5725
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	480	10	21	22033	46268	-24236
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-4	480	10	13	-11450	-14886	3435

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

un uso racional del servicio.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, *númeral 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 MARTHA LUCIA GIRALDO identificado con C.C. No. 24947866 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 MARTHA LUCIA GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 42 C # 4-19 PISO 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARTHA LUCIA GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1432053 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

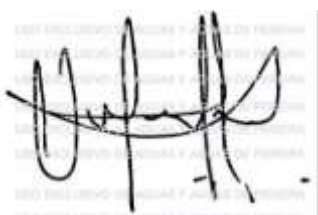
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 20 DE 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**