

**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. 13256-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>13256-52</b>
Fecha Resolución	25 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	CESAR AUGUSTO LONDONO GOMEZ
Matrícula No	955427
Dirección para Notificación	CL 8 BIS # 15- 82 APTO 703LOS ALPES

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

**RESOLUCIÓN N°. 13256-52.  
DEL 25 DE MAYO DE 2026**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 955427, UBICADO EN LA CL 8 BIS # 15- 82 APTO 703 , BARRIO LOS ALPES , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.**

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

**CONSIDERACIONES PREVIAS**

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

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

**HECHOS RELEVANTES**

El predio ubicado en la **CL 8 BIS # 15- 82 APTO 703 , Barrio LOS ALPES** identificado para la Empresa con la matrícula **955427** tiene instalado el equipo de medida **1015MMCAF005008AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

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

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

que dejó la observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 955427 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

### PRUEBAS

1. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **veintisiete (27) de diciembre de 2024**
2. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
3. Orden de trabajo N° 4843155 tramitada el día 20 De Noviembre Del 2025, con la observación de no autorización.

NIT: 860.512.330-3		10276518616954197	
Entrega ene. 2025	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3120	5	6	7
	8	9	10
	11	12	13
	14	15	16
	17	18	19
DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA NIT: 816002020		4843155	
ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 680001		CAMBIO DE TECNOLOGIA	
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR			
PARA: LONDONO GOMEZ CESAR AUGUSTO, ID: 955427		Zona: 25 Sector 887	
DIR: CL 8 BIS 16 82 AP 703 LOS ALPES		C. Postal: 680001	
Teléfono: 0		Corte/Ciclo:	
Proceso:			
Ciudad: PEREIRA RLDA			
Recibe:			
Ident:			
Valor (\$): 765,00 Peso (Gr): 250,00 Fecha: 7/01/2025 Hora: 8:18:57a.m. Guía: 10276518616		<input checked="" type="checkbox"/> Entregado	
DICE CONTENER: CARTAS		<input type="checkbox"/> Desconocido	
HORA DE ENTREGA		<input type="checkbox"/> Dir. Errada	
		<input type="checkbox"/> No Reside	
		<input type="checkbox"/> No Reclamado	
		<input type="checkbox"/> Rehusado	
		<input type="checkbox"/> Otros	

PEREIRA, 27/12/2024 6:45:40 p. m.

Señor: LONDONO GOMEZ CESAR-AUGUSTO  
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor  
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado  
Dirección: CL 8 BIS # 15- 82 APTO 703 LOS ALPES  
Dirección de ayuda:  
Matrícula: 955427 Nro. Solicitud: 4843155 Diámetro: 1/2" Medidor: 1015MMCAF005008AA  
Clase: C Lectura: 256

**Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA**

**Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua**

Apreciado (a) usuario (a),

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

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

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

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

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

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

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

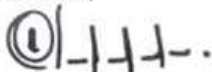
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido,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

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

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

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

Cordialmente,



**LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ**  
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

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

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

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

*La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los*

medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.

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

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

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

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

**Artículo 2°.** Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 955427 ubicado en CL 8 BIS # 15- 82 APTO 703 , Barrio LOS ALPES, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

**Artículo 4°.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

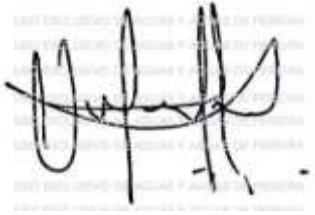
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa [www.aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

#### **NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 25 DE MAYO DE 2026

Atentamente,



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

*Proyectó: jud2697*  
*Revisó: Irozo*

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 13261-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>13261-52</b>
Fecha Resolución	25 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	PABLO EMILIO CAICEDO
Matrícula No	183772
Dirección para Notificación	CR 17 # 14- 51LOS ANGELES

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

**RESOLUCIÓN N°. 13261-52.  
DEL 25 DE MAYO DE 2026**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 183772, UBICADO EN LA CR 17 # 14- 51 , BARRIO LOS ANGELES , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.**

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

**CONSIDERACIONES PREVIAS**

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

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

**HECHOS RELEVANTES**

El predio ubicado en la **CR 17 # 14- 51 , Barrio LOS ANGELES** identificado para la Empresa con la matrícula **183772** tiene instalado el equipo de medida **0915MMCEL95675AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

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

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el replazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 31 De Diciembre Del 2025, atendida por el **usuario que recibió la visita** diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la

que dejó la observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 183772 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

### PRUEBAS

4. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **veintisiete (27) de diciembre de 2024**
5. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
6. Orden de trabajo N° 4841638 tramitada el día 31 De Diciembre Del 2025, con la observación de no autorización.

  
serviciotagua



NIT: 860.612.330-3 10276517103954197

Entrega ene. 2025  5  6  7  8  9  10  11  12  13  14  15  16  17  18  19  
1607

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAJ NIT: 816002020 4841638
ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660001
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR CAMBIO DE TECNOLOGIA

PARA: PABLO EMILIO CAICEDO .	ID: 183772
DIR: CR 17 14 51 LOS ANGELES	Zona: 25 Sector 857
Teléfono: 0	C. Postal: 660001
Proceso:	Corte/Ciclo:
Ciudad: PEREIRA RLDA	

Recibe: 

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

Valor (\$): 766,00 Peso (Gr): 290,00 Fecha: 7/01/2025 Hora 8:18:57a.m. Guía: 10276517103  
DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA

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

Señor: PABLO EMILIO CAICEDO  
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor  
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado  
Dirección: CR 17 # 14- 51 LOS ANGELES  
Dirección de ayuda:  
Matrícula: 183772 Nro. Solicitud: 4841638 Diámetro: 1/2" Medidor: 0915MMCEL95675AA  
Clase: C Lectura: 2390

**Causa: CAMBIO DE TECNOLOGIA**

**Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua**

Apreciado (a) usuario (a),

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

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

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero 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 utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

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

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

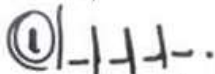
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido,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

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

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

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

Cordialmente,



**LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ**  
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

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

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

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

*La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los*

medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.

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

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

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

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

**Artículo 2°.** Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 183772 ubicado en CR 17 # 14- 51 , Barrio LOS ANGELES, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

**Artículo 4°.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

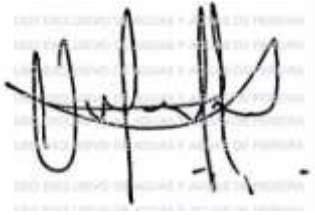
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa [www.aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

#### **NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 25 DE MAYO DE 2026

Atentamente,



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

*Proyectó: jud2697*  
*Revisó: Irozo*

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 13259-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>13259-52</b>
Fecha Resolución	25 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	NORDELLY RAMIREZ GAVIRIA
Matrícula No	174946
Dirección para Notificación	CR 11 # 13- 09SAN JOSE

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

**RESOLUCIÓN N°. 13259-52.  
DEL 25 DE MAYO DE 2026**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 174946, UBICADO EN LA CR 11 # 13- 09 , BARRIO SAN JOSE , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.**

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

**CONSIDERACIONES PREVIAS**

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

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

**HECHOS RELEVANTES**

El predio ubicado en la **CR 11 # 13- 09 , Barrio SAN JOSE** identificado para la Empresa con la matrícula **174946** tiene instalado el equipo de medida **P1315MMCEL35853AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **treinta (30) de abril de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 12 De Diciembre Del 2025, atendida por el **usuario que recibió la visita** diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la



PEREIRA, 02/05/2024

Señor: NORDELLY RAMIREZ GAVIRIA  
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor  
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado  
Dirección: CR 11 # 13- 09 SAN JOSE  
Dirección de ayuda:  
Matrícula: 174946 Nro. Solicitud: 4247301 Diámetro: 1/2" Medidor: P1315MMCEL35853AA  
Clase: C Lectura: 191

**Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA**

**Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua**

Apreciado (a) usuario (a),

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

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

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

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

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

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

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1 = 15.6 Lt/h, Q3 = 2.5 m3/h o R315, Q1 = 8 l/h, Q3 = 2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

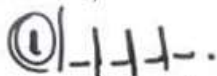
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 230.000 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

**Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación:** si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un período de 8 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2) así el predio se encuentre solo (fue visitado en 3 ocasiones), para garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.

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

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

Cordialmente,



**LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ**

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

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

**Artículo 2°.** Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 174946 ubicado en CR 11 # 13- 09 , Barrio SAN JOSE, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

**Artículo 4°.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

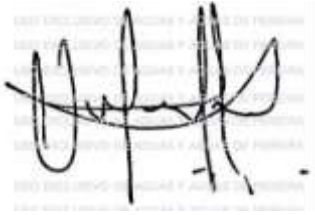
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa [www.aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

#### **NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 25 DE MAYO DE 2026

Atentamente,



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

*Proyectó: jud2697*  
*Revisó: Irozo*

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 13274-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>13274-52</b>
Fecha Resolución	25 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JAIME MEJIA GARCIA
Matrícula No	647966
Dirección para Notificación	CL 23 # 6- 54 APTO 2 ALAGO URIBE

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

**RESOLUCIÓN N°. 13274-52.  
DEL 25 DE MAYO DE 2026**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 647966, UBICADO EN LA CL 23 # 6- 54 APTO 2 A , BARRIO LAGO URIBE , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.**

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

**CONSIDERACIONES PREVIAS**

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

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

**HECHOS RELEVANTES**

El predio ubicado en la **CL 23 # 6- 54 APTO 2 A , Barrio LAGO URIBE** identificado para la Empresa con la matrícula **647966** tiene instalado el equipo de medida **P1515MMRSA64633AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **trece (13) de junio de 2025**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 06 De Noviembre Del 2025, atendida por el **usuario que recibió la visita** diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la

que dejó la observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 647966 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

### PRUEBAS

10. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **trece (13) de junio de 2025**
11. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
12. Orden de trabajo N° 5183749 del 06 De Noviembre Del 2025, con la observación de no autorización.

WORLDTEK S.A.S 900151287-9	
<b>Solicitud: 5183749</b>	Firma funcionario <i>Juan Arceles</i>
De: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA Nit: 816002020	
Dirección: CRA 10 # 17-55 EDI TORRE CENTRAL	
CAMBIO DE TECNOLOGIA	
<b>Para: MEJIA GARCIA JAIME</b>	Firma usuario <i>Dolly Arango</i>
Matrícula: 647966	
Dirección: CL 23 # 6- 54 APTO 2 A	
Barrio: LAGO URIBE	
Observación	<i>Autorizada</i>

PEREIRA, 13 de JUNIO de 2025

Señor MEJIA GARCIA JAIME  
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor  
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado  
Dirección: CL 23 # 6- 54 APTO 2 A LAGO URIBE  
Dirección de ayuda  
Matrícula: 647966 Nro. Solicitud: 5183749 Diámetro: 1/2" Medidor: P1515MMRSA64633AA  
Clase: R150 Lectura: 1992



**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 cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada, pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción de la empresa cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos."

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

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

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo 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 carrera 10 N, 17-55 piso 1.

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

Cordialmente,

Nro. Solicitud 5183749

Constancia de Notificación Personal:

Fecha: 28/07/2023

1. Nombre del suscriptor y/o usuario que se notifica Dolly Araujo Lopez

2. Tipo y Número de Identificación: Cédula de Ciudadanía N° 25'157.035  
expedida en Santa Rosa de Cabal (Si es persona jurídica indicar NIT y razón social)

Calidad en la que Actúa: (Marcar con una X la que corresponda)

- Propietario
- Administrador
- Tenedor
- Autorizado
- Otro (Especificar):

Acepto expresamente el contenido de la presente notificación.  (Marcar con una X)

- No acepto el contenido de la presente notificación  (Marcar con una X)
- Recibo copia de la presente notificación de cambio de medidor por actualización tecnológica.  (Marcar con una X)

Firma del Suscriptor y/o Usuario que se Notifica:

Dolly Araujo Lopez Nombre Dolly M. Araujo Lopez C.C. N° 25'157.035

Persona encargada de la notificación:

Notifica Jhan Arcues Nombre Jhan Arcues Firma [Firma]  
C.C. N° 1089256016

**NOTA IMPORTANTE.** Al usuario y/o suscriptor se le ha dejado copia de la notificación del cambio del instrumento de medida y la Empresa conservará copia para el expediente de la matrícula asociada al predio o inmueble donde se realiza el procedimiento.

Autorizando J cuota

**FUNDAMENTOS DE DERECHO**

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

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

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

el inciso siguiente.

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

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

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

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

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

**Artículo 2°.** Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 647966 ubicado en CL 23 # 6- 54 APTO 2 A , Barrio LAGO URIBE, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

**Artículo 4°.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

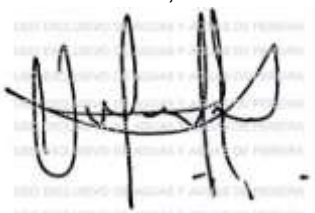
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa [www.aquasyaguas.com.co](http://www.aquasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

#### **NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 25 DE MAYO DE 2026

Atentamente,

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

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

*Proyectó: jud2697*  
*Revisó: Irozo*

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 13267-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>13267-52</b>
Fecha Resolución	25 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA ALICIA MURILLO
Matrícula No	72330
Dirección para Notificación	CL 10 # 8- 56VILLAVICENCIO

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

**RESOLUCIÓN N°. 13267-52.  
DEL 25 DE MAYO DE 2026**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 72330, UBICADO EN LA CL 10 # 8- 56 , BARRIO VILLAVICENCIO , POR LA NEGACIÓN AL REPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.**

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

**CONSIDERACIONES PREVIAS**

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

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

**HECHOS RELEVANTES**

El predio ubicado en la **CL 10 # 8- 56 , Barrio VILLAVICENCIO** identificado para la Empresa con la matrícula **72330** tiene instalado el equipo de medida **0915MM90316AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

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

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el replazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 15 De Enero Del 2026, atendida por el **usuario que recibió la visita** diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la que

dejó la observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 72330 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

### PRUEBAS

13. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **veintisiete (27) de diciembre de 2024**
14. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
15. Orden de trabajo N° 4840211 tramitada el día 15 De Enero Del 2026, con la observación de no autorización.

**SANEAMIENTO DE PEREIRA**  
NIT: 880.612.330-3      10276515730954197

Entrega ene 2025

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. NIT: 816002020      4840211  
ORIGEN: PEREIRA      C. Postal: 560001  
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORRE      CAMBIO DE TECNOLOGIA

PARA: MURILLO MARIA ALICIA      ID: 72330  
DIR: CL-10 8 56 VILLA VICENCIO      Zona: 25      Sector: 897  
Teléfono:      C. Postal: 560001  
Proceso:      Corte/Ciclo:  
Ciudad: PEREIRA R.L.D.A.

Recibe: *Nora Alicia Murillo*

Ident:      Entregado      Desconocido      Df. Errada      No Reside      No Reclamado      Rehusado      Otros

Valor (1): 785.00      Peso (Dr): 250.00      Fecha: 7/01/2025      Hora: 8:18:57a.m.      Guía: 10276515730  
DICE CONTENER: CARTAS      HORA DE ENTREGA:

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

Señor: MURILLO \* MARIA-ALICIA  
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor  
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado  
Dirección: CL 10 # 8- 56 VILLAVICENCIO  
Dirección de ayuda:  
Matrícula: 72330 Nro. Solicitud: 4840211 Diámetro: 1/2" Medidor: 0915MM90316AA  
Clase: C Lectura: 1037

**Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA**

**Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua**

Apreciado (a) usuario (a),

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

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

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

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

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

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

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

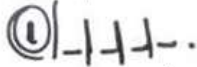
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido,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

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

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

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

Cordialmente,



**LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ**  
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

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

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

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

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

*No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se*

establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

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

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

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

**Artículo 2°.** Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 72330 ubicado en CL 10 # 8- 56 , Barrio VILLAVICENCIO, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

**Artículo 4°.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

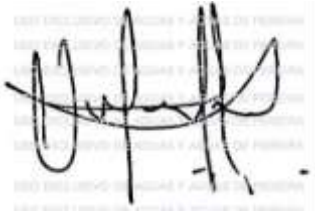
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa [www.aquasyaguas.com.co](http://www.aquasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

#### **NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 25 DE MAYO DE 2026

Atentamente,



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

*Proyectó: jud2697*  
*Revisó: Irozo*

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 13273-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>13273-52</b>
Fecha Resolución	25 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA VEGA FUENTES
Matrícula No	67272
Dirección para Notificación	CR 12 # 7- 56COROCITO

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

**RESOLUCIÓN N°. 13273-52.  
DEL 25 DE MAYO DE 2026**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 67272, UBICADO EN LA CR 12 # 7- 56 , BARRIO COROCITO , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.**

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

**CONSIDERACIONES PREVIAS**

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

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

**HECHOS RELEVANTES**

El predio ubicado en la **CR 12 # 7- 56 , Barrio COROCITO** identificado para la Empresa con la matrícula **67272** tiene instalado el equipo de medida **P1515MMRSA66282AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **veintiseis (26) de septiembre de 2025**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del replazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el replazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 01 De Noviembre Del 2025, atendida por el **usuario que recibió la visita** diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la

que dejó la observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 67272 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

#### **PRUEBAS**

16. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **veintiseis (26) de septiembre de 2025**
17. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
18. Orden de trabajo N° 5587096 tramitada el día 01 De Noviembre Del 2025, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 26 de SEPTIEMBRE de 2025

Señor: VEGA FUENTES MARIA  
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor  
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado  
Dirección: CR 12 # 7- 56 COROCITO  
Dirección de ayuda:  
Matrícula: 67272 Nro. Solicitud: 5587096 Diámetro: 1/2" Medidor: P1515MMRSA66282AA  
Clase: R160 Lectura: 1430

**Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA**  
**Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua**

Apreciado (a) usuario (a),  
Consciente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.  
Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.  
El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos."  
Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.  
De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

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

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas R315, medidor tipo volumétrico - última generación - DN15 1/2" Caudal de arranque Qa: 0,5L/h. Q1: 7,9L/h Q3: 2,5M3/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las rosas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Debe incluir: Certificados vigentes de: calibración ONAC - Certificado de aprobación de tipo expedido por una entidad internacional competente. - Certificado de Conformidad bajo la Res 501 Min vivienda - Certificado medioambiental - Certificado de registro para un sistema de calidad fabricante Modulo D, directiva UE2014/32. Una vez tenga este medidor 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

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con el 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y M.  
**Le recordamos que el medidor retirado del predio es entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue**

Cordialmente,

**LORENZO TABARES CADAUID**  
Jefe Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas

SGS SGS

WORLDTEL 509131287-9	
Solicitud: 5587096	
Del: Empresa de acueducto y alcantarillado	
Agu: Usuario Pereira	Forma funcionario
Nit: 1000	
Direc: a 10 # 17-56 EDITORRE	
CENSA: COROCITO	
Para: VEGA FUENTES MARIA	
Md: 1/2"	Forma usuario
Dire: a 10 # 17-56	
Ban: COROCITO	
Observaciones:	
Fecha de entrega:	

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

**Artículo 144 de la Ley 142 de 1994.** *De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que*

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

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

**Artículo 2°.** Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 67272 ubicado en CR 12 # 7- 56 , Barrio COROCITO, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

**Artículo 4°.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

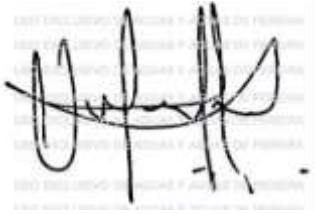
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa [www.aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

**NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 25 DE MAYO DE 2026

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Alonso Cano Pérez', written over a faint grid background.

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

*Proyectó: jud2697*  
*Revisó: Irozo*

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 13266-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>13266-52</b>
Fecha Resolución	25 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JORGE ELIECER RAMIREZ
Matrícula No	768770
Dirección para Notificación	CR 20 C # 20 E- 02EL OTONO VILLA SANTANA

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

**RESOLUCIÓN N°. 13266-52.  
DEL 25 DE MAYO DE 2026**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 768770, UBICADO EN LA CR 20 C # 20 E- 02 , BARRIO EL OTONO VILLA SANTANA , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.**

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

**CONSIDERACIONES PREVIAS**

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

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

**HECHOS RELEVANTES**

El predio ubicado en la **CR 20 C # 20 E- 02 , Barrio EL OTONO VILLA SANTANA** identificado para la Empresa con la matrícula **768770** tiene instalado el equipo de medida **P0915MMCCA107109AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

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

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el replazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 08 De Enero Del 2026, atendida por el **usuario que recibió la visita** diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la que

dejó la observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 768770 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

### PRUEBAS

19. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **veintisiete (27) de diciembre de 2024**
20. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
21. Orden de trabajo N° 4841946 tramitada el día 08 De Enero Del 2026, con la observación de no autorización.

	
NIT: 860.512.330-5	10276498697954178
Entrega sept. 2024 588	<input type="checkbox"/> 12 <input type="checkbox"/> 13 <input type="checkbox"/> 14 <input type="checkbox"/> 15 <input type="checkbox"/> 16 <input type="checkbox"/> 17 <input checked="" type="checkbox"/> 18 <input type="checkbox"/> 19 <input type="checkbox"/> 20 <input type="checkbox"/> 21 <input type="checkbox"/> 22 <input type="checkbox"/> 23 <input type="checkbox"/> 24 <input type="checkbox"/> 25 <input type="checkbox"/> 26
DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARAL NIT: 816002020 4610233 ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660002104 DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR CAMBIO DE TECNOLOGIA	
PARA: RAMIREZ JORGE ELIECER . ID: 768770 DIR: CR 20 C 20 E 02 EL OTONO VILLA SANTANA Zona: 25 Sector 887 Teléfono: 0 C. Postal: 660003407 Proceso: Corte/Ciclo: Ciudad: PEREIRA RLDA	
Recibe:  Ident: 3014317674	<input checked="" type="checkbox"/> Entregado <input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Dir. Errada <input type="checkbox"/> No Reside <input type="checkbox"/> No Reclamado <input type="checkbox"/> Refusado <input type="checkbox"/> Otros
Valor (\$): 765.00 Peso (Gr): 250.00 Fecha: 11/09/2024 Hora: 1:54:31p.m Guía: 10276498697 DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA	

PEREIRA, 27/12/2024 6:45:40 p. m.

Señor: RAMIREZ \* JORGE-ELIECER  
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor  
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado  
Dirección: CR 20 C # 20 E- 02 EL OTONO VILLA SANTANA  
Dirección de ayuda:  
Matrícula: 768770 Nro. Solicitud: 4841946 Diámetro: 1/2" Medidor: P0915MMCCA107109AA  
Clase: C Lectura: 1843

**Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA**

**Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua**

Apreciado (a) usuario (a),

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

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

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

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

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

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

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15.7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

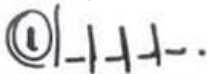
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido,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

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

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

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

Cordialmente,



**LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ**  
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

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

**Artículo 2°.** Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 768770 ubicado en CR 20 C # 20 E- 02 , Barrio EL OTONO VILLA SANTANA, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

**Artículo 4°.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

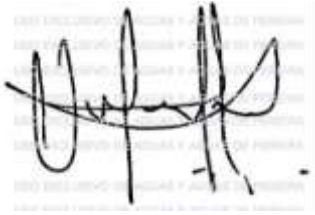
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa [www.aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

#### **NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 25 DE MAYO DE 2026

Atentamente,



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

*Proyectó: jud2697*  
*Revisó: Irozo*

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 13268-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>13268-52</b>
Fecha Resolución	25 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	WILLIAM MARIN HENAO
Matrícula No	746404
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 111VISTA HERMOSA

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

**RESOLUCIÓN N°. 13268-52.  
DEL 25 DE MAYO DE 2026**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 746404, UBICADO EN LA MZ 3 CS 111 , BARRIO VISTA HERMOSA , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.**

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

**CONSIDERACIONES PREVIAS**

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

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

**HECHOS RELEVANTES**

El predio ubicado en la **MZ 3 CS 111 , Barrio VISTA HERMOSA** identificado para la Empresa con la matrícula **746404** tiene instalado el equipo de medida **P1315MMCEL37411AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

Con fecha **once (11) de diciembre de 2024**, la empresa comunicó formalmente al usuario del servicio la necesidad del remplazo del equipo de medida fundado en la obsolescencia y la necesidad de la actualización tecnológica

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el remplazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 12 De Mayo Del 2025, atendida por el **usuario que recibió la visita** diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la que

dejó la observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 746404 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

### PRUEBAS

22. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **once (11) de diciembre de 2024**
23. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
24. Orden de trabajo N° 4799919 tramitada el día 12 De Mayo Del 2025, con la observación de no autorización.

NIT: 880.512.330-3 10276512512954193

Entrega dic. 2024  17  18  19  20  21  22  23  24  25  26  27  28  29  30  31

343

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCALÍ NIT: 818002020 4799919
ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660001
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR CAMBIO DE TECNOLOGIA

PARA: MARIN HENAO WILLIAM ANTONIO, ID: 746404
DIR: MZ 3 CS 111 VISTA HERMOSA Zona: Sector
Teléfono: 0 C. Postal: 660001
Proceso: Corte/Ciclo:
Ciudad: PEREIRA RLDA

Recibe: 

Ident:  Entregado  
 Desconocido  
 No Reside  
 No Reclamado  
 Rehusado  
 Otros

Valor (\$): 765,00 Peso (Gr): 250,00 Fecha: 16/12/2024 Hora: 8:54:45a.m. Guía: 10276512512  
DICE CONTENEDOR: CARTAS HORA DE ENTREGA

PEREIRA, 11/12/2024 12:11:53 p. m.

Señor: MARIN HENAO WILLIAM-ANTONIO  
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor  
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado  
Dirección: MZ 3 CS 111 VISTA HERMOSA  
Dirección de ayuda:  
Matrícula: 746404 Nro. Solicitud: 4799919 Diámetro: 1/2" Medidor: P1315MMCEL37411AA  
Clase: C Lectura: 885

**Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA**

**Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua**

Apreciado (a) usuario (a),

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

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

El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero 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 utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

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

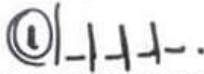
1. R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

**Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación:** si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un período de 8 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2) así el predio se encuentre solo (fue visitado en 3 ocasiones), para garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.

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

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

Cordialmente,



**LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ**  
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

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

**Artículo 2°.** Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 746404 ubicado en MZ 3 CS 111 , Barrio VISTA HERMOSA, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

**Artículo 4°.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

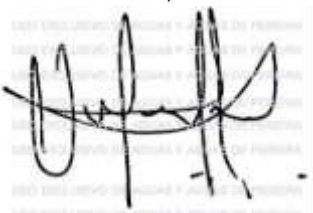
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa [www.aquasyaguas.com.co](http://www.aquasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

#### **NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 25 DE MAYO DE 2026

Atentamente,



**VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ**

**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

*Proyectó: jud2697*

*Revisó: Irozo*

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 13269-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>13269-52</b>
Fecha Resolución	25 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ODILIA PEÑA RIVERA
Matrícula No	1071992
Dirección para Notificación	CL 11 # 11- 24 APTO 2VILLAVICENCIO

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

**RESOLUCIÓN N°. 13269-52.  
DEL 25 DE MAYO DE 2026**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 1071992, UBICADO EN LA CL 11 # 11- 24 APTO 2 , BARRIO VILLAVICENCIO , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.**

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

**CONSIDERACIONES PREVIAS**

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

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

**HECHOS RELEVANTES**

El predio ubicado en la **CL 11 # 11- 24 APTO 2 , Barrio VILLAVICENCIO** identificado para la Empresa con la matrícula **1071992** tiene instalado el equipo de medida **M1315MMCEL40676AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

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

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el replazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 15 De Enero Del 2026, atendida por el **usuario que recibió la visita** diligenciada por el CONTRATISTA WORLDTEK, en la que

dejó la observación: "NO AUTORIZA".

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 1071992 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

### PRUEBAS

- 25. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **veintisiete (27) de diciembre de 2024**
- 26. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
- 27. Orden de trabajo N° 4843146 tramitada el día 15 De Enero Del 2026, con la observación de no autorización.

**S**  
ser visto/rugo

NIT: 860.512.330-3      10276518607954197

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

3111

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCALÍ NIT: 816002020      4843146  
ORIGEN: PEREIRA      C. Postal: 680001  
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR      CAMBIO DE TECNOLOGIA 1<sup>ma</sup>

PARA: PENA RIVERA ODILIA      ID: 1071992  
DIR: CL 11 11 24 AP 2 VILLA VICENCIO      Zona: 25      Sector 887  
Teléfono: 0      C. Postal: 680001  
Proceso:      Corte/Ciclo:  
Ciudad: PEREIRA RLDA

Recibe: *Odilia Peña*

Ident:

Valor (\$): 785,00      Peso (Gr): 250,00      Fecha: 7/01/2025      Hora: 8:16:57 a.m.      Guía: 10276518607  
DICE CONTENER: CARTAS      HORA DE ENTREGA

- Entregado
- Desconocido
- Dir. Errada
- No Reside
- No Reclamado
- Rehusado
- Otros

PEREIRA, 27/12/2024 6:45:40 p. m.

Señor: PENA RIVERA ODILIA  
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor  
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado  
Dirección: CL 11 # 11- 24 APTO 2 VILLAVICENCIO  
Dirección de ayuda:  
Matrícula: 1071992 Nro. Solicitud: 4843146 Diámetro: 1/2" Medidor: M1315MMCEL40676AA  
Clase: C Lectura: 493

**Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA**  
**Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua**

Apreciado (a) usuario (a),  
Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.  
Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.  
El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."  
Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.  
De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere**. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

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

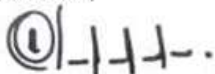
1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

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

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

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

Cordialmente,



**LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ**  
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

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

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

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

*La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los*

medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.

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

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

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

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

**Artículo 2°.** Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1071992 ubicado en CL 11 # 11- 24 APTO 2 , Barrio VILLAVICENCIO, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

**Artículo 4°.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

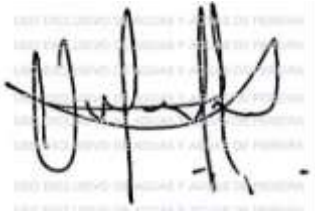
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa [www.aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

#### **NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 25 DE MAYO DE 2026

Atentamente,



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

*Proyectó: jud2697*  
*Revisó: Irozo*

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 13279-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>13279-52</b>
Fecha Resolución	25 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	HENRY ORTIZ USECHE
Matrícula No	895904
Dirección para Notificación	CL 15 # 5- 43 EDIF DON.MARCOS APTO 505LA 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 N°. 13279-52.  
DEL 25 DE MAYO DE 2026**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO AL USUARIO DE LA MATRÍCULA 895904, UBICADO EN LA CL 15 # 5- 43 EDIF DON.MARCOS APTO 505 , BARRIO LA LIBERTAD , POR LA NEGACIÓN AL REMPLAZO DEL MEDIDOR POR AVANCE TECNOLÓGICO.**

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

**CONSIDERACIONES PREVIAS**

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

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

El avance tecnológico del equipo de medición, permite garantizar:

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

**HECHOS RELEVANTES**

El predio ubicado en la **CL 15 # 5- 43 EDIF DON.MARCOS APTO 505 , Barrio LA LIBERTAD** identificado para la Empresa con la matrícula **895904** tiene instalado el equipo de medida **P1315MMCEL37416AA**, el cual no cumple con las características descritas y ahora legalmente adoptadas por la Empresa.

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

El usuario manifestó su desacuerdo oponiéndose al requerimiento y negándose a autorizar el replazo del equipo de medida, lo que se puede observar en la orden de trabajo del día 30 De Agosto Del 2025,

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

De acuerdo con lo anterior, el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para el predio con matrícula No. 895904 como consecuencia por la renuencia del usuario y porque a la fecha no ha actualizado el equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA, Numeral 3.

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

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

### **PRUEBAS**

28. Comunicación oficial de socialización de necesidad de remplazo del equipo de medida con fecha **del veintisiete (27) de diciembre de 2024.**
29. Acta de socialización en sitio diligenciada y con registro fotográfico.
30. Orden de trabajo N° 4842725 tramitada el día 30 De Agosto Del 2025, con la observación de no autorización.

PEREIRA, 27/12/2024 6:45:40 p. m.

Señor: HENRY ORTIZ USECHE

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

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

Dirección: CL 15 # 5- 43 EDIF DON.MARCOS APTO 505 LA LIBERTAD

Dirección de ayuda:

Matrícula: 895904 Nro. Solicitud: 4842725 Diámetro: 1/2" Medidor: P1315MMCEL37416AA

Clase: C Lectura: 523

**Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA**

**Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua**

Apreciado (a) usuario (a),

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

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

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

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

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

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

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R-160, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura certificada 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.

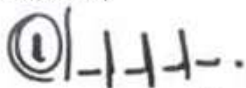
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un valor aproximado de \$ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor 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 el periodo de facturación, no ha tomado la decisión (1), la empresa procederá a ejecutar la opción 2 para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables, una vez vencido el periodo mínimo de facturación otorgado.

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



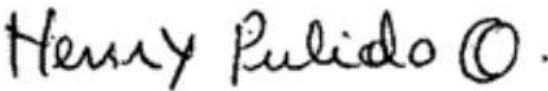
**Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.**

Cordialmente,



**LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ**

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

			
NIT: 850.512.330-3		10276518186954197	
Entrega ene. 2025 2690		<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 11 <input checked="" type="checkbox"/> 12 <input type="checkbox"/> 13 <input type="checkbox"/> 14 <input type="checkbox"/> 15 <input type="checkbox"/> 16 <input type="checkbox"/> 17 <input type="checkbox"/> 18 <input type="checkbox"/> 19	
DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLAS NIT: 818002020 ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660001 DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR		4842726 CAMBIO DE TECNOLOGIA	
PARA: HENRY ORTIZ USECHE, DIR: CL 15 5 43 EDIF DON MARCOS AP 505 LA IIRPRTAN		ID: 895904 Zona: 25 Sector 887	
Teléfono: 0 Proceso: Ciudad: PEREIRA RLDA		C. Postal: 060001 Corte/Ciclo:	
Recibe:  Ident:		<input checked="" type="checkbox"/> Entregado <input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Dir. Errada <input type="checkbox"/> No Reside <input type="checkbox"/> No Reclamado <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> Otros	
Valor (\$): 785.00 Peso (Gr): 250,00 Fecha: 7/01/2025 Hora 9:18:57a.m. Guía: 10276518186 DICE CONTENER: CARTAS		HORA DE ENTREGA	

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

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

**Artículo 2°.** Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 895904 ubicado en CL 15 # 5- 43 EDIF DON.MARCOS APTO 505 , Barrio LA LIBERTAD, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

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

**Artículo 4°.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

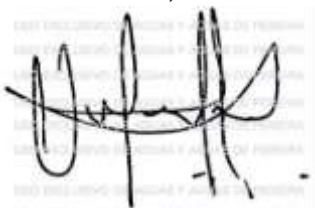
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa [www.aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

#### **NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 25 DE MAYO DE 2026

Atentamente,



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

*Proyectó: jfagudelo*  
*Revisó: Irozo*

**DE PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO**

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 13403-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>13403-52</b>
Fecha Resolución	25 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	OMAR DE JESUS MARIN SALAZAR
Matrícula No	258780
Dirección para Notificación	CR 10 BIS # 29- 07LA VICTORIA

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

## RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 25 DE MAYO DE 2026, el señor(a) OMAR DE JESUS MARIN SALAZAR, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2026-5, 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 , visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P1415MMRSA57509AA que pertenece al predio con matrícula No 258780, tenía una lectura acumulada de 880 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) 2026-5 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.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **258780**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Mayo</b>	880 m3	880 m3	0 m3	4 m3	Cobro por diferencia. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. P1415MMRSA57509AA, el cual registra una lectura acumulada de 880 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **mayo de 2026**, el lector reportó en el sistema la novedad de **“REVISAR MEDIDOR”**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo equivalente a **4 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **mayo de 2026**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado a 0 m3 por diferencia actual de lectura**.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **258780**, por la Empresa, respecto al período de **mayo de 2026**, **serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

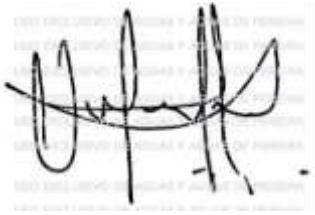
*Por último, se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la Empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio”.*

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-21031** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con

matricula 258780.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2501	2026-5	414	0	4	0	11928	-11928
2500	2026-5	414	0	4	0	9103	-9103
3010	2026-5	414	0	0	-2	-1	-1

Atentamente,



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

Proyectó: amgonzales  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 12753-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12753-52</b>
Fecha Resolución	25 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	LILIANA PATRICIA DIAZ
Matrícula No	19617440
Dirección para Notificación	CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 27 CS 25GALICIA

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

PEREIRA, 25 DE MAYO DE 2026

Señora:

**LILIANA PATRICIA DIAZ**

**CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 27 CS 25 - GALICIA**

**Teléfono:** 3127736642

PEREIRA

**Radicación:** No. 12753 Radicado el 20 DE MAYO DE 2026

**Matrícula:** 19617440

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

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIA SOLICITO COBRO DE MEDIDOR EN 1 SOLA CUOTA Y EN UNA FACTURA A PARTE.

DOCUMENTO ADJUNTO.

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

En atención a la petición radicada el 20 DE MAYO DE 2026 mediante solicitud referente a la matrícula **Nro. 19617440**, la Subgerencia Comercial Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas le informa que, para acceder a su solicitud debe pagar esta factura, aún sin pago, e inmediatamente solicitar la factura por el saldo total por el Cobro por Instalación Domiciliaria y medidor, que efectivamente por la parametrización del Sistema fueron diferidos a 6 cuotas.

Ahora bien, para solicitar una factura adicional con el saldo total de los conceptos de Instalación Domiciliaria y medidor, por los diferentes canales habilitados para recibir su solicitud o de manera personal. La Empresa busca cada día dar eficacia y eficiencia en cada uno de los procesos a todos nuestros usuarios.

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

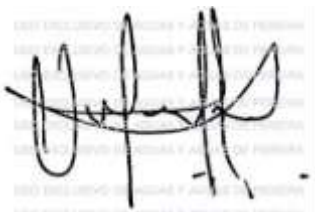
Dar por atendida la solicitud presentada por la señora LILIANA PATRICIA DIAZ, identificado con C.C. No 42004884 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal a la señora LILIANA PATRICIA DIAZ enviando citación a Dirección de Notificación: CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 27 CS 25 - GALICIA haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 25 DE MAYO DE 2026

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Alonso Cano Pérez', is written over a background of faint, repeating text 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. 12779-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12779-52</b>
Fecha Resolución	25 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE PARCIALMENTE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	CATALINA CARDONA
Matrícula No	326165
Dirección para Notificación	CR 8 B # 31 B- 27SECTOR 1 DE FEBRERO

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

PEREIRA, 25 DE MAYO DE 2026

Señor (a):

**CATALINA CARDONA**  
**CR 8 B # 31 B- 27 - SECTOR 1 DE FEBRERO**  
**Teléfono: 3263985**  
**PEREIRA**

**Radicación:** No. 12779 Radicado el 25 DE MAYO DE 2026

**Matrícula:** 326165

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

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO SOLIOCITA RELACION DE PAGOS DE DICIEMBRE 2022 HASTA NOVIEMBRE 2023 Y CON ORDENES DE TRABAJO - GRACIAS

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

En atención a la solicitud presentada respecto de la matrícula No. 326165, la Subgerencia Comercial – Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira S.A.S. E.S.P. se permite informar que, una vez verificado el Sistema de Información Comercial, se adjunta la relación de pagos registrada para el periodo comprendido entre diciembre de 2022 y noviembre de 2023.

Cont Recaudc	Valor	Estado	Fecha Recaudo	Tipo Documento	Año	Mes	Entidad	Sucursal	Caja	Ft
⊕ 313482	\$84,400.000	Aplicado	2/12/2023	FACTURA ACU->	2023	Noviembre	AGUAS Y AGUAS PSEACH		PSEAC 2,	
⊕ 312869	\$80,040.000	Aplicado	30/10/2023	FACTURA ACU->	2023	Octubre	AGUAS Y AGUAS PSEACH		PSEAC 3,	
⊕ 312455	\$84,430.000	Aplicado	4/10/2023	FACTURA ACU->	2023	Septiembre	AGUAS Y AGUAS PSEACH		PSEAC 4,	
⊕ 311836	\$88,850.000	Aplicado	30/8/2023	FACTURA ACU->	2023	Agosto	AGUAS Y AGUAS PSEACH		PSEAC 3,	
⊕ 311300	\$79,950.000	Aplicado	31/7/2023	FACTURA ACU->	2023	Julio	AGUAS Y AGUAS PSEACH		PSEAC 3,	
⊕ 310718	\$75,540.000	Aplicado	27/6/2023	FACTURA ACU->	2023	Junio	AGUAS Y AGUAS PSEACH		PSEAC 2,	
⊕ 310249	\$86,450.000	Aplicado	31/5/2023	FACTURA ACU->	2023	Mayo	AGUAS Y AGUAS PSEACH		PSEAC 3,	
⊕ 309676	\$152,410.000	Aplicado	28/4/2023	FACTURA ACU->	2023	Abril	AGUAS Y AGUAS PSEACH		PSEAC 2,	
⊕ 309150	\$152,470.000	Aplicado	30/3/2023	FACTURA ACU->	2023	Marzo	AGUAS Y AGUAS PSEACH		PSEAC 3,	
⊕ 308637	\$149,250.000	Aplicado	2/3/2023	FACTURA ACU->	2023	Febrero	AGUAS Y AGUAS PSEACH		PSEAC 2,	
⊕ 307955	\$177,940.000	Aplicado	25/1/2023	FACTURA ACU->	2023	Enero	AGUAS Y AGUAS PSEACH		PSEAC 2,	
⊕ 307575	\$119,560.000	Aplicado	3/1/2023	FACTURA ACU->	2022	Diciembre	AGUAS Y AGUAS PSEACH		PSEAC 3,	
⊕ 306884	\$132,100.000	Aplicado	1/12/2022	FACTURA ACU->	2022	Noviembre	AGUAS Y AGUAS PSEACH		PSEAC 1,	

Ahora bien, frente a la solicitud relacionada con las órdenes de trabajo asociadas a dicho periodo, es importante precisar que el Sistema de Información Comercial permite únicamente la visualización general de las actuaciones registradas, sin que sea posible efectuar la extracción masiva, descarga o consulta individual automática de cada una de las órdenes generadas durante el término solicitado.

En consecuencia, en caso de requerir copia de una orden de trabajo específica, será necesario presentar una nueva solicitud indicando de manera concreta la actuación requerida, fecha aproximada, tipo de procedimiento o cualquier dato que facilite la ubicación documental, con el fin de adelantar la búsqueda correspondiente conforme a los procedimientos internos de archivo y disponibilidad de la información.

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

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

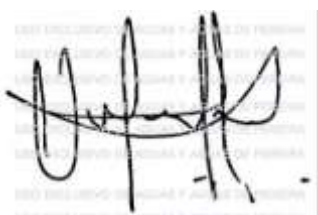
Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) CATALINA CARDONA, identificado con C.C. No 42159644 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) CATALINA CARDONA enviando citación a Dirección de Notificación: CR 8 B # 31 B- 27 - SECTOR 1 DE FEBRERO haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 25 DE MAYO DE 2026

#### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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. 12738-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>12738-52</b>
Fecha Resolución	25 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARCO ANTONIO MARTINEZ BARRERA
Matrícula No	1888742
Dirección para Notificación	zmrcomartinez@hotmail.comPRIMERO 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

Visita No. 6045752

PEREIRA, 25 DE MAYO DE 2026

Señor:

**MARCO ANTONIO MARTINEZ BARRERA**  
**zmrcomartinez@hotmail.com - PRIMERO DE MAYO**  
**Teléfono: 3152012223**  
PEREIRA

**Radicación:** No. 12738 Radicado el 19 DE MAYO DE 2026

**Matrícula:** 1888742

**Motivo de la Petición:** SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: SOLICITUD REVISION MEDIDOR FRENADO

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

En atención a la petición radicada el **19 de mayo de 2026**, mediante la cual se solicitó la revisión del medidor ubicado en el piso 3 de la dirección Carrera 3 No. 28-39 en la ciudad de Pereira, este Departamento se permite informar lo siguiente:

Se realizó la verificación del predio por parte del Departamento de Servicio al Cliente, y de acuerdo con la visita practicada el día **25 de mayo de 2026**, el funcionario **FREDDY HUMBERTO BARRAGÁN SÁNCHEZ** dejó constancia de la siguiente observación: **“Al abrir la llave de agua, el medidor no registra consumo; es decir, el medidor se encuentra frenado.”**

Con base en su requerimiento, se ha generado la **Orden de Trabajo No. 6057317**, registrando formalmente la programación para el cambio del equipo de medición, el cual debe contar con su respectiva autorización. Al respecto, le informamos que el cambio del equipo se estará programando para los próximos días. Nuestro equipo técnico se pondrá en contacto con usted previamente para informarle la fecha de la intervención. Cabe precisar que la atención se encuentra sujeta a la disponibilidad del personal operativo.

Finalmente, se informa que, mientras se realiza el cambio del equipo y se habilitan las lecturas precisas y correctas, la Empresa continuará efectuando el cobro por promedio, conforme a la normativa vigente.

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

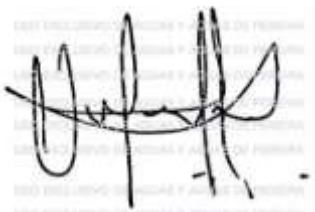
Dar por atendida la solicitud presentada por el Señor **MARCO ANTONIO MARTINEZ BARRERA**, identificado con **C.C. No 9380035** de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al Señor **MARCO ANTONIO MARTINEZ BARRERA** enviando citación a Dirección de Notificación: **zmrcomartinez@hotmail.com - PRIMERO DE MAYO** haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 25 DE MAYO DE 2026

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cvalenciag  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 2488-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>2488-52</b>
Fecha Resolución	25 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>ACCEDE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	EDGAR CARDONA ROJAS
Matrícula No	19616068
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 8 PS 2EBENEZER

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

Pereira, 25 DE MAYO DE 2026

Señor:  
EDGAR CARDONA ROJAS  
MZ 2 CS 8 PS 2  
Teléfono: 3127737357

Radicación: 2488 del 5 DE MAYO DE 2026  
Matrícula: 19616068  
Móvil de la Queja: FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CALIDAD

**FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA:** USUARIO PRESENTA QUEJA POR LA MALA INSTALACION DE LA TAPA CUANDO SE REALIZO LA INDEPENDICACION PARA EL PISO 2 , ESTA SOBRE EL ANDEN , CADA VEZ QUE PASAN SOBRE ELLA, SE HUNDE , REQUIERE QUE SE MODIFIQUE

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

En atención a la queja radicada el 5 DE MAYO DE 2026 mediante solicitud referente a la matricula **Nro. 19616068**, la Subgerencia Comercial Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas le informa que, se remite solicitud para hacer revisión por la Subgerencia de Operaciones para tapa mal instalada en el predio, quienes realizan el proceso y a su vez el equipo técnico, informa que: ***por medio de la orden de trabajo 6051166 el día 22 de mayo se hizo visita al predio, allí se verificó la tapa y se hizo el ajuste pertinente para que esta no se hundiera como mencionaba el usuario en el escrito, dando así por atendida dicha petición.***

La empresa Aguas y Aguas de Pereira le solicita disculpe dicho impase, y agradece su preocupación y la protección de nuestro recurso hídrico, nuestra empresa busca cada día dar la mejor atención con eficiencia y eficacia a cada uno de nuestros usuarios.

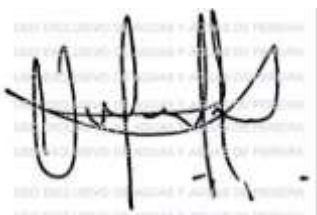
Por lo brevemente expuesto, **el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.**, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la empresa resuelve:

Dar por atendida la queja presentada por el señor EDGAR CARDONA ROJAS identificado con C.C. No. 10106296 por concepto de FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CALIDAD de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor EDGAR CARDONA ROJAS enviando citación a Dirección de Notificación: MZ 2 CS 8 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Atentamente,

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

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

Proyectó: 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. 23575-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Recurso No</b>	<b>23575-52</b>
Fecha Resolución Recurso	25 DE MAYO DE 2026
TRAMITE UNILATERAL	13095 de 20 DE ABRIL DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ESTHER ZULUAGA GOMEZ
Identificación del Peticionario	24432138
Matrícula No.	764118
Dirección para Notificación	CR 7 # 26- 63 APTO 202 LAGO URIBE

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. 23575-52

DE: 25 DE MAYO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23575 DE 5 DE MAYO DE 2026 SOBRE **TRAMITE UNILATERAL No. 13095 DE 6 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) ESTHER ZULUAGA GOMEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 24432138 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 13095-52 de 20 DE ABRIL DE 2026, mediante la cual se ordenó la SUSPENSIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO CON LA COLATERAL SUSPENSIÓN DEL SERVICIO, POR INCUMPLIR EL CONTRATO Y NO PERMITIR EL CAMBIO DEL EQUIPO DE MEDIDA en el predio con matrícula No. 764118 Ciclo 2, ubicada en la dirección CR 7 # 26- 63 APTO 202 , Barrio LAGO URIBE !

Que el recurrente por escrito presentado el día 5 DE MAYO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión, y manifiesta que no tiene dinero para asumir el cambio del medidor, y le gusta que le den la factura total, por lo cual acepta pero despues de agosto, al respecto me permito precisar lo siguiente

Porque en este momento no tengo el dinero para pagar y me gustes que me den la factura to  
Sustento este Recurso en las siguientes razones: accepto que me cambien el medidor despues de agosto pa poder dar cumplimiento al pago  
Anexo los siguientes

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

En primera instancia es importante aclarar que el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y legislación complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener su derecho a la medición y al pago de lo realmente utilizado, aclarándole que la misión de la Empresa es la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado y no la comercialización de medidores pero este es un elemento

indispensable para el correcto cobro de los consumos.

Dicha labor se realiza a través de los planes de mejoramiento de la medición, verificando los diferentes predios de la ciudad con el fin de identificar inmuebles con medidores frenados, clase de uso obsoleta por **avance tecnológico o servicios directos**.

Una vez revisado la decisión impugnada y el histórico del sistema de información comercial se observa que este predio SI CUENTA CON EQUIPO DE MEDIDA, y se le esta liquidando el consumo mensualmente de acuerdo al registro del medidor, y ya se le ha requerido el cambio del medidor, y es indispensable cambiarlo, porque el actual, no cumple las condiciones técnicas exigidas por la Empresa, y se encuentra instalado desde el año 2013, y desde diciembre de 2024, se generó orden de trabajo para el cambio y la usuaria no autorizó; en el escrito del recurso manifiesta que por el momento no cuenta con dinero, pero que puede asumir el valor total, despues de agosto de 2026, es decir en septiembre de 2026, **la señora Esther Zuluaga, solicita tener consideración con su estado y poder más adelante asumir el costo del medidor, pues no se opone al cambio, sino que solicita plazo.**

Que teniendo en cuenta la situación que manifiesta la señora Margarita, este Departamento, considera procedente conceder plazo hasta agosto de 2026, fecha en la cual no se podrá dilatar más la reposición del medidor porque ya los medidores instalados en el año 2013, han sido cambiados, por medidores con las siguientes características metrologías: R-315, Transmisión Magnética.

Adicionalmente, se le reitera que el cambio del medidor no es facultativo del usuario sino una obligación legal que cumple la Empresa que debe ser permitido por todos los usuarios a quienes también les asiste obligaciones en virtud del Contrato de Condiciones Uniformes y la Ley 142 de 1994, por lo cual se debe remplazar el medidor 1215MMCMX22510AA y este Departamento teniendo en cuenta la condición de salud, y la situación económica, **se ACCEDE a conceder plazo para el cambio despues de agosto de 2026**, e igualmente, se le informa que el valor total de la orden de trabajo, se financia hasta en 12 cuotas mensuales, de acuerdo al estrato socioeconómico del inmueble, si desea pagarlo en una sola podrá solicitar en el centro de servicios cuando se le refleje la primera cuota.

Por lo tanto, **se REVOCA la decisión** 13095-52 de 20 DE ABRIL DE 2026, y el Grupo de Medición, tendrá en cuenta que se concedió plazo hasta el 1° de septiembre de 2026, para el ejecutar la orden de trabajo N° 4842645, mediante solicitud N° 6057619 del 25/05/2026.

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 DEBIDO PROCESO CAMBIO DE MEDIDOR. .

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

Lo anterior con fundamento legal en:

Lo anterior con fundamento legal en:

**Artículo 9, numeral 9.1** en concordancia **con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994**, que predicen lo siguiente:

**“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.**

(...)

**9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos**

*apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.”*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°**

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

*(...)*

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

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 ESTHER ZULUAGA GOMEZ en contra de la Resolución No. 13095-52 de 20 DE ABRIL DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

**ARTICULO TERCERO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su 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 25 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. 23593-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Recurso No</b>	<b>23593-52</b>
Fecha Resolución Recurso	25 DE MAYO DE 2026
RECLAMO	277791 de 28 DE ABRIL DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUZ LLUNIS LADINO
Identificación del Peticionario	1115182879
Matrícula No.	19646072
Dirección para Notificación	CR 6 # 7 - 78 APTO 102 SANTANDER

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. 23593-52

DE: 25 DE MAYO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23593 DE 11 DE MAYO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 277791 DE 23 DE ABRIL DE 2026

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

### CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) LUZ LLUNIS LADINO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1115182879 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 277791-52 de 28 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. 19646072 Ciclo 2, ubicada en la dirección CR 6 # 7 - 78 APTO 102 , Barrio SANTANDER en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-4.

Que el recurrente por escrito presentado el día 11 DE MAYO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: 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 **27 de Abril de 2026**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del revisor de la Empresa: *“Solicita la usuaria que le resuelvan el problema del alto consumo que no es justo, el medidor no presenta movimiento estando el predio sin consumo, viven 6 personas, predio con un baño, la sra. Luz no permite ingresar a revisar las instalaciones del predio, posible consumo. Equipo de medida H25VA507813 lectura actual 110 m3”*. En el predio no fue posible revisar las instalaciones hidráulicas, se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar el 100% la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas completa, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que, en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe contar con la disposición de tiempo necesario para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble. Se le recomienda revisar las instalaciones hidráulicas del predio como lo son llaves terminales, unidades sanitarias con el fin de descartar una fuga externa.

La Empresa facturó en el periodo de Abril de 2026, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: “La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.” En el periodo de Abril el medidor avanzó de 62 m3 a 93 m3 arrojando una diferencia de 31 m3, los cuales se facturaron en su totalidad.

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

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, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de de ABRIL DE 2026, cobrando el consumo promedio de 23 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. Cuando se presentan fugas en el tanque del sanitario Cuando se presentan fugas en el tanque del sanitario, o tanques de reserva, afectan el consumo mientras se cambian las válvulas o se regulan y una vez reparado el consumo se normaliza, y estas fugas son visibles, y son responsabilidad del usuario, por eso se recomienda hacer mantenimiento a los accesorios del sanitario.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-42063** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	470	10	18	29819	53674	-23855
AJUSTE A LA DECENA	2026-4	470	0	0	-2	0	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	470	10	18	22757	40963	-18206

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 LUZ LLUNIS LADINO en contra de la Resolución No. 277791-52 de 28 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. 19646072 la suma de **-42063**. 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) LUZ LLUNIS LADINO , 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 25 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. 23605-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Recurso No</b>	<b>23605-52</b>
Fecha Resolución Recurso	25 DE MAYO DE 2026
RECLAMO	278012 de 7 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	norma OBYRNE dorado
Identificación del Peticionario	33128453
Matrícula No.	590901
Dirección para Notificación	MZ 9 CS 31 VILLA OLIMPICA

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. 23605-52

DE: 25 DE MAYO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23605 DE 13 DE MAYO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 278012 DE 29 DE ABRIL DE 2026

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

### CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) norma OBYRNE dorado, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 33128453 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 278012-52 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. 590901 Ciclo 12, ubicada en la dirección MZ 9 CS 31 VILLA II, Barrio VILLA OLIMPICA en el (los) periodo(s) facturados(s) 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 porque el consumo de abril se duplicó y el consumo es mínimo, solicita revisar y 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 el 7 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 tiene instalado el Medidor N° H25VA535092 el cual registra una lectura acumulada de 1771 m3. "el inmueble se encontró solo, no se logró ingresar a revisar las instalaciones internas, medidor y acometida en buen estado.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **590901**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	9 m3	4 m3	5 m3	5 m3	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **ABRIL DE 2026**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se

debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **5 m3 avanzó de (4 m3 a 9 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de ABRIL DE 2026, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Previa a la Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 5 m3.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de ABRIL DE 2026, cobrando el consumo promedio, equivalente a 2 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, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del equipo de medida.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-25026** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	470	2	5	5964	14909	-8946
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-4	470	2	5	2672	6679	-4008
AJUSTE A LA DECENA	2026-4	470	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	470	2	5	4551	11379	-6827
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	470	0	0	0	-2	2
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-4	470	2	5	3501	8752	-5251

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 norma OBYRNE dorado en contra de la Resolución No. 278012-52 de 7 DE MAYO DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO:** **CREDITO** a la Matrícula No. 590901 la suma de **-25026**. 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) norma OBYRNE dorado , 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 25 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. 23615-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Recurso No</b>	<b>23615-52</b>
Fecha Resolución Recurso	25 DE MAYO DE 2026
RECLAMO	278052 de 12 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUZ STELLA LOPEZ
Identificación del Peticionario	42102993
Matrícula No.	470377
Dirección para Notificación	MZ 34 LT 429 LENINGRADO III

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. 23615-52

DE: 25 DE MAYO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23615 DE 15 DE MAYO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 278052 DE 30 DE ABRIL DE 2026

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

### CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) LUZ STELLA LOPEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42102993 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 278052-52 de 12 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. 470377 Ciclo 14, ubicada en la dirección MZ 34 LT 429 , Barrio LENINGRADO III en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-4.

Que el recurrente por escrito presentado el día 15 DE MAYO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el alto consumo, sin haber encontrado fugas, solicita revisar y 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 el 5 DE MAYO DE 2026 en la que participó la señora Luz Stella 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° P1915MMRAL122163AA el cual registra una lectura acumulada de 1109 m<sup>3</sup>. *las instalaciones hidráulicas, el medidor y la acometida se encontraron en buen estado.*

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio reclamante, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
ABR	1105 m <sup>3</sup>	1097 m <sup>3</sup>	8 m <sup>3</sup>	74 m <sup>3</sup>	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, <b>8 m<sup>3</sup> + 66 m<sup>3</sup> total: 74 m<sup>3</sup></b> (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar <b>250 m<sup>3</sup></b>
MAR	1097 m <sup>3</sup>	769 m <sup>3</sup>	328 m <sup>3</sup>	12 m <sup>3</sup>	Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación <b>316 m<sup>3</sup></b>

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula reclamante por la Empresa, respecto al período de **ABRIL de 2026** son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en el período de **Marzo de 2026**, la diferencia de lectura fue de **328 m<sup>3</sup>**, de los que solo se cobraron por promedio **12 m<sup>3</sup>** dejando pendiente **316 m<sup>3</sup>**, así las cosas para el periodo de **Abril de 2026** la diferencia de lectura fue de **8 m<sup>3</sup>** más **66 m<sup>3</sup>** por consumo acumulado para un total de **74 m<sup>3</sup>**, dejando pendiente **250 m<sup>3</sup>**, Se revisó y no se encontraron daños de agua., por lo cual, no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.**

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 que registró el medidor en dicho periodo equivalente a 8 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 **-328807** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-4	483	8	13	-16508	-26825	10317
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	483	0	0	-2	-5	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	483	8	74	18206	168403	-150197
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-4	483	8	13	-12598	-20472	7874
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	483	8	74	23855	220660	-196805

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 LUZ STELLA LOPEZ en contra de la Resolución No. 278052-52 de 12 DE MAYO DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO: CREDITO** a la Matrícula No. 470377 la suma de **-328807**. 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) LUZ STELLA LOPEZ, haciéndose entrega de una copia del acto administrativo. En caso de que no sea posible la notificación personal de esta resolución, se procederá a la notificación por aviso, conforme del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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

### **NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 25 DE MAYO DE 2026



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

*Proyectó: learagon*  
*Revisó: learagon*

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

**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. 23620-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Recurso No</b>	<b>23620-52</b>
Fecha Resolución Recurso	25 DE MAYO DE 2026
RECLAMO	278220 de 11 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	LORENA GARCIA
Identificación del Peticionario	1088243179
Matrícula No.	690958
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 11 LA DIVISA

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. 23620-52

DE: 25 DE MAYO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23620 DE 15 DE MAYO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 278220 DE 6 DE MAYO DE 2026

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

### CONSIDERANDO:

Que la señora LORENA GARCIA, identificada con cédula de ciudadanía No. 1088243179 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 278220-52 de 11 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. 690958 Ciclo 10, ubicada en la dirección MZ 5 CS 11 , Barrio LA DIVISA en los periodos facturados 2026-1,2025-12,2026-2,2026-4,2026-3.

Que el recurrente por escrito presentado el día 15 DE MAYO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando USUARIA RECLAMA POR CONSUMO FACTURADO EN LOS ULTIMOS CINCO PERIODOS DE FACTURACIÓN, SON 4 PERSONAS, DURANTE EL DIA EL PREDIO ESTA SOLO, DAÑOS NO PERSIBEN, LE PARECE MUY ALTO EL CONSUMO, al respecto este Departamento se permite precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación a través de la Resolución 278220-52, en la cual se le informó lo siguiente:

*Ante su solicitud, los consumos facturados a la matrícula reclamante:*

Año	Mes	Lect Actu:	Lect Anter	Consumo	Causal
2026	Abril	693	655	38	SIN ANOMALIA
2026	Marzo	655	626	29	SIN ANOMALIA
2026	Febrero	626	596	30	SIN ANOMALIA
2026	Enero	596	561	35	SIN ANOMALIA
2025	Diciembre	561	533	28	SIN ANOMALIA

*Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 8 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° P2115MMRAL141746AA el cual registra una lectura acumulada de 735 m3. Se llama al teléfono de la usuaria y contesta una señora, la cual manifiesta que en el predio hay una persona para atenderme, se visita predio y se observa en terreno que se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y este registra. Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando 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 **completa** y corroborar la situación referenciada en la solicitud, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe establecer y efectuar el cumplimiento de la hora y el acceso al predio establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **DICIEMBRE de 2025, ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2026**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos **DICIEMBRE de 2025, ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2026, SON CORRECTOS**, no serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

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

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

Con ocasión del recurso, se efectuó visita técnica el día 20 de Mayo de 2026 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 723 m<sup>3</sup>, medidor gira con llaves cerradas, posible fuga interna.

Se recomienda que en el menor tiempo posible y de manera particular ubique el sitio de la fuga imperceptible lo cual se puede realizar con un equipo de geófono y aporte a la Empresa las evidencias, si llegaren a encontrar la fuga; actualmente la Empresa no tiene disponibilidad de este equipo, e igualmente el servicio que prestaba la Empresa tenía costo, porque ese servicio no está incluido en la estructura tarifaria de la Empresa.

El mantenimiento de las redes hidráulicas del inmueble, son responsabilidad del usuario, suscriptor y/o propietario, por lo cual se le insta a identificar que tramo de tubería o accesorios de sanitarios deban ser remplazados, para que el consumo se les normalice.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de DICIEMBRE DE 2025, ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL DE 2026, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Previa a la Facturación cobró el consumo total que registró el medidor.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a

derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de DICIEMBRE DE 2025, ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL DE 2026, cobrando el consumo promedio, equivalente a 14 m3. 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 **DICIEMBRE de 2025, ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2026 a 14 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 tiene en cuenta el periodo de Mayo de 2026 por encontrarse facturado).

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 **-546329** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-12	408	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	408	1	22	2203	48472	-46268
AJUSTE A LA DECENA	2026-3	408	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	408	1	16	2203	35252	-33049
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	408	1	17	2888	49102	-46213
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	408	1	25	2982	74547	-71565
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	408	0	0	-1	-4	3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	408	0	0	-1	0	-1
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	408	0	0	0	-1	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	408	1	17	2203	37455	-35252
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	408	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO	2026-3	408	1	16	2888	46213	-43325

ALCANTARILLADO							
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	408	1	25	2276	56893	-54617
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	408	1	17	2276	38687	-36411
AJUSTE A LA DECENA	2026-1	408	0	0	0	-2	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	408	1	17	2982	50692	-47710
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	408	1	22	2888	63543	-60655
AJUSTE A LA DECENA	2026-4	408	0	0	0	-1	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	408	1	15	2203	33049	-30846
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	408	1	15	2888	43325	-40437
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-3	408	0	0	0	-5	5

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

*Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.*

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

## CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

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

### RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO:** Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por LORENA GARCIA en contra de la Resolución No. 278220-52 de 11 DE MAYO DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO:** **CREDITO** a la Matrícula No. 690958 la suma de **-546329**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

**ARTICULO TERCERO:** Notificar personalmente el contenido de la presente decisión a la señora LORENA GARCIA, 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 25 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. 23628-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Recurso No</b>	<b>23628-52</b>
Fecha Resolución Recurso	25 DE MAYO DE 2026
RECLAMO	277706 de 11 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	EDILBERTO MURILLO
Identificación del Peticionario	6272743
Matrícula No.	19642284
Dirección para Notificación	MZ 24 CS 16 B VILLA SANTANA LAS BRISAS

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. 23628-52

DE: 25 DE MAYO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23628 DE 20 DE MAYO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 277706 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 señor EDILBERTO MURILLO, identificado con cédula de ciudadanía No. 6272743 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 277706-52 de 11 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. 19642284 Ciclo 7, ubicada en la dirección MZ 24 CS 16 B , Barrio VILLA SANTANA LAS BRISAS en el periodo facturado 2026-4.

Que el recurrente por escrito presentado el día 20 DE MAYO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando USUARIO INCONFORME CON EL COBRO DEL MES DE ABRIL, INFORMA QUE ACTUALMENTE SOLO VIVEN DOS PERSONAS Y QUE EN EL MES DE ENERO A FEBRERO NO TUVO NINGUN DAÑO, SOLICITA REVISION Y RELIQUIDACION, al respecto este Departamento se permite precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación a través de la Resolución 277706-52, en la cual se le informó lo siguiente:

*Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 7 DE MAYO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Edilberto Murillo 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° H24VA394001 el cual registra una lectura acumulada de 179 m3. Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente adjunto foto del medidor y la lectura actual viven dos personas*

*Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de **FEBRERO DE 2026**, y en la revisión previa se evidenció la existencia de un daño en el agua stop del baño y se realizó cobro por promedio, es decir, de **60 m3** que registró el equipo de medida (88-148) se facturaron **9 m3**, quedando pendiente por facturar **51 m3**, para el mes de **MARZO DE 2026** se facturó por diferencia de lectura por 11m3 (148-159) y para el período de **ABRIL DE 2026** se haberse desvirtuando inconsistencia en el reporte de la lectura, y al determinarse que fue utilización del servicio, **a los 12 m3** que registró el equipo de medida en **FEBRERO DE 2026** se le agregaron **21 m3** dejados de facturar, para **un total de consumo facturado de 33 m3**, y dejando pendientes por facturar 30m3. Lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.*

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

servicio.

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

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 07 de Mayo de 2026 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 179 m<sup>3</sup>, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno.

Se observa que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de Febrero de 2026 el medidor registro 60 m<sup>3</sup> y la empresa facturó consumo promedio del predio de 9 m<sup>3</sup>, dejando pendiente por facturar 51 m<sup>3</sup>, para el periodo de **Abril** de 2026 el medidor registro **12 m<sup>3</sup>** por diferencia de lectura más **21 m<sup>3</sup>** de consumo pendiente por facturar, para un total de **33 m<sup>3</sup>** facturados y para el periodo de **Mayo** el medidor registro **10 m<sup>3</sup>** más **30 m<sup>3</sup>** de consumo pendiente por facturar, para un total de **40 m<sup>3</sup>**.

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 y MAYO DE 2026**, cobrando **12 y 10 m<sup>3</sup>**, consumo por diferencia de lectura.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período de **ABRIL y MAYO de 2026 a 12 y 10 m<sup>3</sup>**, 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 tiene en cuenta el consumo acumulado (30 m<sup>3</sup> de Febrero) en el periodo de Mayo de 2026 por encontrarse facturado)

Se les recomienda urgente cambiar los aguastop de los sanitarios, y verificar el estado de las bombas de los sanitarios, también pueden regular el nivel del agua de estos tanques para que puedan hacer uso racional del agua. el consumo se normalizara cuando solucionen el escape de agua.

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 **-260060** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2026-5	483	0	0	-4	-2	-2
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-4	483	12	13	-13741	-14886	1145
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	483	10	40	22757	91028	-68271
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-5	483	10	13	-11450	-14886	3435
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	483	0	0	0	-2	2
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-4	483	12	13	-10486	-11360	874
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-5	483	10	13	-8739	-11360	2622
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	483	10	40	29819	119276	-89457
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	483	12	33	27309	75098	-47790
AJUSTE A LA DECENA	2026-4	483	0	0	0	-3	3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	483	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	483	12	33	35783	98402	-62620

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

caso.

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

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 EDILBERTO MURILLO en contra de la Resolución No. 277706-52 de 11 DE MAYO DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO:** **CREDITO** a la Matrícula No. 19642284 la suma de **-260060**. 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 EDILBERTO MURILLO , 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 25 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. 23634-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANDRES FERNANDO MORALES 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:

<b>Recurso No</b>	<b>23634-52</b>
Fecha Resolución Recurso	25 DE MAYO DE 2026
RECLAMO	277960 de 13 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO ACCEDE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANDRES FERNANDO MORALES ZAPATA
Identificación del Peticionario	9867523
Matrícula No.	12534
Dirección para Notificación	MZ D CS 15 SAN GREGORIO

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. 23634-52

DE: 25 DE MAYO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23634 DE 21 DE MAYO DE 2026 SOBRE **RECLAMO No. 277960 DE 28 DE ABRIL DE 2026**

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

### CONSIDERANDO:

Que el señor ANDRES FERNANDO MORALES ZAPATA, identificado con cédula de ciudadanía No. 9867523 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 277960-52 de 13 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. 12534 Ciclo 7, ubicada en la dirección MZ D CS 15 , Barrio SAN GREGORIO en el periodo facturado 2026-4.

Que el recurrente por escrito presentado el día 21 DE MAYO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: USUARIO SE ENCUENTRA INCONFORME CON EL COBRO DE 27 M3 DE FATURACION DE ABRIL DE 2026, SOLICITA REVISION Y RELIQUIDACION, al respecto me permito precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Que en virtud de que la etapa procesal administrativa para recurrir no permite la interposición de nuevas pretensiones, como lo es extender a otros asuntos la reposición, en la presente instancia administrativa la empresa solamente se pronunciará respecto de las pretensiones sobre las cuales versó el reclamo, en los siguientes términos, a saber: **Inconformidad con el Consumo facturado del periodo de Abril 2026.**

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho analizar la respuesta emitida mediante acto administrativo N° 277960-52 de 13 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 11 de mayo de 2026, se verificó el estado del medidor **P1715MMRSA103834AA** y se verificó la lectura, el cual registraba una lectura acumulada de 1839 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 1794 a 1821 m<sup>3</sup> arrojando una diferencia de 27 m<sup>3</sup>.

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 período facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulado para estos fines en la Ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble.

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	% desv	Tipo Consumo
2026	Mayo	1840	1821	19	-0,05	NORMAL
2026	Abril	1821	1794	27	0,42	NORMAL
2026	Marzo	1794	1775	19	0	NORMAL

En consecuencia, este Departamento **confirma la decisión inicial** y el consumo facturado en el período 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 períodos 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 2.001.**

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO:** Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por ANDRES FERNANDO MORALES ZAPATA y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECORRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 277960-52 de 13 DE MAYO DE 2026, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO:** Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al señor ANDRES FERNANDO MORALES ZAPATA, 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 25 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. 23640-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Recurso No</b>	<b>23640-52</b>
Fecha Resolución Recurso	25 DE MAYO DE 2026
RECLAMO	278005 de 4 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO ACCEDE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	LINA MARIA OSPINA
Identificación del Peticionario	42090510
Matrícula No.	775221
Dirección para Notificación	linaospina2005@icloud.com TULCAN I

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. 23640-52

DE: 25 DE MAYO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23640 DE 22 DE MAYO DE 2026 SOBRE **RECLAMO No. 278005 DE 29 DE ABRIL DE 2026**

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

### CONSIDERANDO:

Que la señora LINA MARIA OSPINA, identificada con cédula de ciudadanía No. 42090510 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 278005-52 de 4 DE MAYO DE 2026, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en PAGO SIN ABONO A CUENTA de la factura con matrícula No. 775221 Ciclo 8, ubicada en la dirección CR 29 # 18- 136 BLQ 7 APTO 202 , Barrio TULCAN I en el periodo facturado 2026-4.

Que el recurrente por escrito presentado el día 22 DE MAYO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión, porque realizó pago virtual de la factura del período de marzo y a la fecha no se le refleja en los pagos de la Empresa, en el reclamo manifestó: *LA USUARIA PRESENTA RECLAMO POR DOBLE FACTURACIÓN CORRESPONDIENTE A LOS PERIODOS DE MARZO Y ABRIL. INDICA QUE EL PAGO DEL MES DE MARZO FUE REALIZADO OPORTUNAMENTE Y QUE DICHO VALOR FUE DEBIDAMENTE DEBITADO DE SU CUENTA BANCARIA. ADICIONALMENTE, ANEXA SOPORTE DE PAGO COMO EVIDENCIA DEL DÉBITO EFECTUADO*, al respecto me permito precisar lo siguiente:

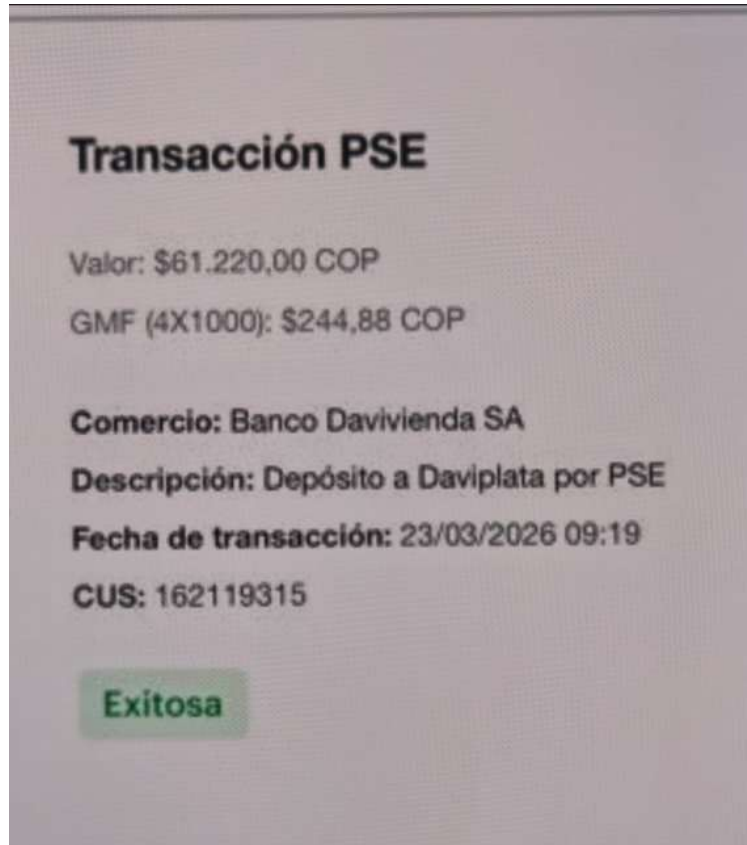
### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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:

PRIMERO: La Empresa generó la factura N° 60269592, el día 18/04/2026, por valor de \$140.670, con edad de 2 facturas, porque no se recibió el pago de la factura del período de Marzo número 60087468, por valor de \$61.220, reflejándose como un valor pendiente de pago en cartera.

SEGUNDO: El usuario, afirma haber realizado pago por valor de \$61.220, el día 23 de marzo de 2026, y adjunta en el escrito del recurso, un recibo de pago, donde no se evidencia que se haya realizado a favor de la Empresa de acueducto y alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P. el pago lo realizó por PSE, y se observa que fue aplicado a una cuenta de Davivienda, entidad donde la Empresa no tiene cuentas bancarias, y en el recibo no se observa que se haya realizado el pago a favor del prestador, razón por la cual, la factura del período de abril

de 2026 con número 60269592, llegó por dos períodos.



Se adjunta resumen de facturación del predio reclamante, donde se evidencia que se acumularon dos factura, al período de Abril de 2026, una por valor de \$79.450 y la de marzo por valor de \$61.220, para un total a pagar de \$140.670.

Facturas generadas								
Año	Mes	Numero	Predio	Edad	Estado Factura Generada	Valor facturado	Valor corriente	Valor cartera
2026	Mayo	60451935	775221	1	VIGENTE	\$73.730,000	\$73.730,000	\$0,000
2026	Abril	60269592	775221	2	CANCELADA	\$140.670,000	\$79.450,000	\$61.220,000
2026	Marzo	60087468	775221	1	RELIQUIDADA POR NO PAGO	\$61.220,000	\$61.220,000	\$0,000

TERCERO: La Empresa tiene habilitados pagos por la página oficial la cual es: [www.aquasyaguas.com.co](http://www.aquasyaguas.com.co), pero cuando el usuario ingresa a otros links, que no son los oficiales, están frente a un fraude, y el usuario, debe estar seguro cuando va a realizar la transferencia que el destinatario si corresponde a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, y en el recibo que aporta del pago, no se evidencia que se lo haya realizado a favor del prestador el pago el día 23/03/2026, es decir, que el usuario fue víctima de hurto, y la Empresa no puede asumir la responsabilidad del fraude presentado y no tiene relación con la página fraudulenta, ni aplicar el pago porque no fue recibido; la responsabilidad recae sobre el autor del fraude.



Aguas y Aguas

<https://www.aguasyaguas.com.co> :

## Aguas y Aguas de Pereira

Suministramos **agua** de excelente calidad, gracias al manejo integral que realizamos en cada uno de nuestros procesos. Ir al Sitio · Cuenca. Nuestro principal ...

### Paga Tu Factura



Aguas y Aguas de Pereira. Suministramos agua de ...

Por lo expuesto, La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P. no puede aplicar un pago que no ingresó a la Empresa, el canal por el cual lo realizó no es de la Empresa y por lo tanto, el usuario, si dejó acumular dos facturas al período de Abril de 2026, y no se accede a realizar modificación en la factura N° 60259592, expedida por valor de \$140.670.

Usted como persona afectada con la estafa, puede denunciar penalmente al responsable o autor del fraude o acudir a su banco o plataforma de pago.

En consecuencia, NO SE ACCEDE A LAS PRETENSIONES del recurrente, no se aplica pago por valor de \$61.220, porque no fue recibido, se confirma la decisión inicial. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.

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 PAGO SIN ABONO A CUENTA.

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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 LINA MARIA OSPINA y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 278005-52 de 4 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 LINA MARIA OSPINA, 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 25 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. 23641-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Recurso No</b>	<b>23641-52</b>
Fecha Resolución Recurso	25 DE MAYO DE 2026
RECLAMO	277718 de 11 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA LUCELY GUERRERO CORTES
Identificación del Peticionario	25159397
Matrícula No.	600460
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 19 VILLA SANTANA VERACRUZ I

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. 23641-52**

**DE: 25 DE MAYO DE 2026**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23641 DE 22 DE MAYO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 277718 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 la señora MARIA LUCELY GUERRERO CORTES, identificada con cédula de ciudadanía No. 25159397 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 277718-52 de 11 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. 600460 Ciclo 7, ubicada en la dirección MZ 3 CS 19 RAMIREZ, Barrio VILLA SANTANA VERACRUZ I en el periodo facturado 2026-4.

Que el recurrente por escrito presentado el día 22 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 32 m<sup>3</sup> en el periodo de facturación de Abril de 2026, al respecto este Departamento se permite precisar lo siguiente:

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

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación a través de la Resolución 277718-52, en la cual se le informó lo siguiente:

*En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, en visita efectuada el día 4 de mayo de 2026, se encontró "Medidor gira con llaves cerradas posible fuga interna se requiere el geófono. Predio con un baño viven tres personas". El medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 1020 mt<sup>3</sup>, predio con nivel de ocupamiento de 3 personas, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado.*

*Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo de abril de 2026, que es objeto de la presente reclamación ha facturado consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, la lectura reportada para el periodo de abril de 2026 fue de 995 mts<sup>3</sup> que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de marzo de 2026 fue de 963 mts<sup>3</sup>, lo que indica una diferencia de 32 mts<sup>3</sup>, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.*

*Por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio.*

*Como el medidor del inmueble en la visita con ocasión de la presente reclamación registraba consumo con las llaves cerradas, este Departamento solicitó al Departamento de Control de*

*Perdidas No Técnicas el día 11 de mayo de 2026, una revisión con geófono para confirmar o descartar una posible fuga en el inmueble.*

*Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la Empresa considera que los consumos facturados durante el periodo de abril de 2026, que son objeto de la presente reclamación, son correctos y no serán objeto de modificación alguna. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.*

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:

Teniendo en cuenta las pruebas aportadas por el usuario, se evidencia que en el predio se identificó una fuga interna ya reparada por el usuario:



Ahora bien, al hacer un análisis de lo encontrado en el Sistema Comercial y las pruebas aportadas que en el predio se presentó una fuga interna que afectó el consumo, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo de **Abril y Mayo de 2026** generando cobro promedio de **14 m<sup>3</sup>**, por presentarse en el predio fuga interna. 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 y Mayo de 2026 a 14 m<sup>3</sup>**, 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 tiene en cuenta el periodo de Mayo de 2026 por encontrarse facturado e incrementado el consumo debido a la fuga interna).

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 **-168243** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	408	1	19	2982	56656	-53674
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	408	1	19	2276	43238	-40963
AJUSTE A LA DECENA	2026-5	408	0	0	0	-2	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	408	1	15	2276	34136	-31860
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	408	0	0	-1	0	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	408	1	15	2982	44728	-41746

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.”

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 MARIA LUCELY GUERRERO CORTES en contra de la Resolución No. 277718-52 de 11 DE MAYO DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..


**ARTICULO SEGUNDO:** **CREDITO** a la Matrícula No. 600460 la suma de **-168243**. 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 la señora MARIA LUCELY GUERRERO CORTES , 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 25 DE MAYO DE 2026

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Alonso', written on a white background with faint horizontal lines.

**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. 23639-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Recurso No</b>	<b>23639-52</b>
Fecha Resolución Recurso	25 DE MAYO DE 2026
RECLAMO	278341 de 19 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	SONIA EDITH VALENCIA VALENCIA
Identificación del Peticionario	42064215
Matrícula No.	163535
Dirección para Notificación	CL 14 # 13- 82 PS 4 SAN JOSE SUR

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. 23639-52

DE: 25 DE MAYO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23639 DE 22 DE MAYO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 278341 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

### CONSIDERANDO:

Que la señora SONIA EDITH VALENCIA VALENCIA, identificada con cédula de ciudadanía No. 42064215 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 278341-52 de 19 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. 163535 Ciclo 1, ubicada en la dirección CL 14 # 13- 82 PS 4 INVICO, Barrio SAN JOSE SUR en el periodo facturado 2026-5.

Que el recurrente por escrito presentado el día 22 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 28 m3 en el periodo de facturación de Mayo de 2026, al respecto este Departamento se permite precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación a través de la Resolución 278341-52, en la cual se le informó lo siguiente:

*Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE MAYO DE 2026 en la que participó la señora Sonia Valencia como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA359488 el cual registra una lectura acumulada de 22 m3. “Se reviso instalaciones y, no existen fugas”.*

*Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 163535, se ha facturado de la siguiente manera:*

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	84 m3	56 m3	28 m3	28 m3	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

*Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **MAYO DE 2026**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **28 m3** avanzó de **(56 m3 a 84 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.*

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

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

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 19 de Mayo de 2026 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 87 m<sup>3</sup>, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de MAYO DE 2026, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 28 m<sup>3</sup>.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de MAYO DE 2026, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 10 m<sup>3</sup>.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **MAYO de 2026 a 10 m<sup>3</sup>**, **revocándose así la decisión inicial**. Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-160220** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-5	470	10	28	15771	44158	-28387
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-5	470	10	28	20664	57861	-37196
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	470	10	28	29819	83493	-53674
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	470	10	28	22757	63720	-40963

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

*Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.*

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

#### **CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD**

El Acta de visita es uno de los medios de prueba para demostrar la existencia o no de las irregularidades en la medición del consumo, razón por la cual es importante que en el acta se deje constancia del estado del medidor y su funcionamiento, características generales de la conexión,

nomenclatura del inmueble, clase de uso o destinación del predio, número de habitantes, y estado de las instalaciones internas.

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

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

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por SONIA EDITH VALENCIA VALENCIA en contra de la Resolución No. 278341-52 de 19 DE MAYO DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO:** **CREDITO** a la Matrícula No. 163535 la suma de **-160220**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

**ARTICULO TERCERO:** Notificar personalmente el contenido de la presente decisión a la señora SONIA EDITH VALENCIA 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 petición del recurrente.

### **NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 25 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. 23637-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Recurso No</b>	<b>23637-52</b>
Fecha Resolución Recurso	25 DE MAYO DE 2026
RECLAMO	278000 de 5 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	YOLANDA MARIN
Identificación del Peticionario	38866631
Matrícula No.	19643621
Dirección para Notificación	MZ B LT 17 BELLO HORIZONTE

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. 23637-52

DE: 25 DE MAYO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23637 DE 22 DE MAYO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 278000 DE 29 DE ABRIL DE 2026

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

### CONSIDERANDO:

Que la señora YOLANDA MARIN, identificada con cédula de ciudadanía No. 38866631 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 278000-52 de 5 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. 19643621 Ciclo 10, ubicada en la dirección MZ B LT 17 URBANIZACIÓN ANDALUCÍA LAZZUR, Barrio BELLO HORIZONTE en los periodos facturados 2026-4, 2026-3.

Que el recurrente por escrito presentado el día 22 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 23 m<sup>3</sup> en el periodo de facturación de Abril de 2026, al respecto este Departamento se permite precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación a través de la Resolución 278000-52, en la cual se le informó lo siguiente:

*Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 4 DE MAYO DE 2026 en la que participó FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA265607 el cual registra una lectura acumulada de 133 m<sup>3</sup>. **Se llama al teléfono de la usuaria, la cual no contesta, se visita predio y se observa en terreno que se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y este registra.** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando los consumos reclamados, diferente a la utilización del servicio.*

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

*Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas el sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **ABRIL de 2026**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual, es responsabilidad del usuario, se tomó lectura y el medidor presentó una diferencia de 23 m<sup>3</sup>, en el Periodo de **Abril de 2026** avanzó de 108 m<sup>3</sup> a 131 m<sup>3</sup>, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte*

del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en el periodo reclamado, así:



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

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en el periodo de **ABRIL de 2026, SON CORRECTOS** y **NO** serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario, actuando de conformidad a la **Ley 142 de 1994**.

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

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 04 de Mayo de 2026 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 133 m<sup>3</sup>, predio solo, no se pudo revisar, medidor registra estando el predio solo.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de MARZO DE 2026, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 29 m<sup>3</sup>, en el periodo de Abril el medidor registró un consumo de 23 m<sup>3</sup>.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a

derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de MARZO y ABRIL DE 2026, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 13 m3.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **MARZO y ABRIL de 2026 a 13 m3, revocándose así la decisión inicial**. Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-134043** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	470	0	16	0	46213	-46213
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	470	0	16	0	35252	-35252
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	470	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	470	0	10	0	29819	-29819
AJUSTE A LA DECENA	2026-4	470	0	0	-4	-1	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	470	0	10	0	22757	-22757

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

*Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.*

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

#### **CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD**

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO: Declarar PROCEDENTE** el Recurso presentado por YOLANDA MARIN en contra de la Resolución No. 278000-52 de 5 DE MAYO DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO: CREDITO a la Matrícula No. 19643621 la suma de -134043.** Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

**ARTICULO TERCERO:** Notificar personalmente el contenido de la presente decisión a la señora YOLANDA MARIN , 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 25 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. 278166-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278166-52</b>
Fecha Resolución	25 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	DIEGO FERNANDO BETANCOURT
Matrícula No	868505
Dirección para Notificación	MANZANA H CASA 13 TERRANOVA PEREIRAURBANIZACION TERRANOVA CUBA

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6045898

### Resolución No. 278166-52

DE: 25 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278166 de 4 DE MAYO DE 2026

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

#### CONSIDERANDO:

Que en fecha 4 DE MAYO DE 2026 el señor DIEGO FERNANDO BETANCOURT identificado con C.C. No. 10000265, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 278166 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 868505 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CL 73 # 38 C- 15 , Barrio URBANIZACION TERRANOVA 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 20 DE MAYO DE 2026 en la que participó el señor Diego Betancur como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que el inmueble cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° M1315MMCEL040061AA el cual registra una lectura acumulada de 2191 m3. Predio de dos niveles, con con dos baños, las instalaciones hidráulicas, el medidor y la acometida, se encuentran en buen estado, sin fugas, medidor registra normalmente, actualmente habitan el predio cinco (5) poersonas.



Se determina que el consumo registrado en el medidor, 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 y el no presenta desviación significativa, sin embargo cada mes presenta un reclamo reiterado por inconformidad con el consumo, el cual esta acorde con el nivel de ocupamiento del inmueble, y frente al promedio de los últimos 6 periodos no presente desviación.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de **abril de 2026**, el consumo registrado en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: “La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el

consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.” En el periodo de **abril** el medidor avanzó de **2743 m3 a 2768 m3** arrojando una diferencia de **25 m3** los cuales se facturaron en su totalidad.



Fotografía tomada el día 19 de marzo de 2026 para cobro de consumo correspondiente al periodo de marzo de 2026 (1743 m3)  
Medidor M1315MMCEL040061AA



Fotografía tomada el día 20 de abril de 2026 para cobro de consumo correspondiente al periodo de abril de 2026 (1768 m3)  
Medidor M1315MMCEL040061AA

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. **868505** por la Empresa, respecto al periodo de **abril de 2026, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

**En cuanto a las peticiones relacionadas en el reclamación nos permitimos precisar lo siguiente:**

1. La empresa **AGUAS – AGUAS DE PEREIRA** aporte las pruebas o desmienta la Corte Constitucional que según la Corte Constitucional mediante sentencia T – 720 DE 2005 establece que todas las empresas deben notificar previamente toda revisión, ya que nunca lo hacen, se pregunta por segunda vez que desmientan la corte constitucional sobre este derecho ya que en la respuesta del 29 de abril 2026 no lo explican.

R/ Respecto a su solicitud, es importante precisar que ninguna entidad administrativa, incluida la empresa EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, tiene la facultad de desmentir o contrariar los pronunciamientos de la Corte Constitucional, en tanto sus decisiones son de obligatorio cumplimiento e interpretación conforme al ordenamiento jurídico colombiano.

Ahora bien, frente a la Sentencia T-720 de 2005 citada por usted, es necesario aclarar su alcance jurídico:

Dicha sentencia no establece de manera general y absoluta que **todas las empresas de**

**servicios públicos deban notificar previamente cualquier tipo de revisión técnica o visita.** Lo que la Corte Constitucional ha señalado en su jurisprudencia es que las actuaciones de las empresas deben respetar el **debido proceso**, especialmente cuando de dichas visitas o revisiones puedan derivarse consecuencias sancionatorias o económicas para el usuario.

2. Mediante Resolución No. 277520-52 de: 29 DE ABRIL DE 2026 del reclamo del 14 de abril 2026 donde se le esta reclamando por mala facturación ya que en el mes de marzo 2026 llego por valor \$117.180,00 pesos respondieron no acceder al reclamo diciendo Contra la presente Resolución no procede ningún tipo de Recurso ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P. ni el de subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos están negando este derecho que tiene el usuario si es un reclamo diferente, explique con fundamentos y argumentos porque niegan el recurso de reposición en subsidio de apelación porque niegan el recurso.

R/ En atención a su solicitud, es preciso aclarar que en la Resolución No. 277520-52 del 29 de abril de 2026 no se está vulnerando ni negando el derecho a interponer recursos, sino que se está aplicando correctamente el marco legal vigente, toda vez que el asunto objeto de inconformidad (consumo facturado del periodo febrero de 2026) ya fue analizado, debatido y decidido mediante las Resoluciones No. 276799-52 del 13 de marzo de 2026 y No. 23453-52 del 8 de abril de 2026, en las cuales se garantizó plenamente el debido proceso al haberse otorgado y tramitado los recursos de reposición y apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, razón por la cual la vía administrativa se encuentra agotada; en este sentido, conforme al artículo 87 de la Ley 1437 de 2011, dichos actos administrativos adquirieron firmeza y no pueden ser reabiertos ni discutidos nuevamente por la misma vía, sumado a que, de acuerdo con el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, las peticiones reiterativas ya resueltas pueden ser respondidas remitiéndose a decisiones anteriores, sin que ello implique una nueva oportunidad para interponer recursos, ya que la Resolución del 29 de abril de 2026 no decide un asunto nuevo sino que se limita a estarse a lo ya resuelto y reiterar que el tema quedó definido en sede administrativa, por lo cual no procede recurso alguno en esta etapa, quedando como única vía para controvertir dichas decisiones la jurisdicción contencioso-administrativa, en garantía de los principios de seguridad jurídica, legalidad y cosa decidida administrativa.

3. **AGUAS – AGUAS DE PEREIRA** afirma que se llamó por vía telefónica al número suministrado en la radicación del reclamo, para concertar la hora de la revisión, y se concertó para el mismo día a las 4:00 P.M, y al llegar al inmueble, el revisor, no se le permitió el ingreso, y de manera grotesca, el señor nunca llego al inmueble se comunicó vía telefónica a las 13:00 HORAS o una 1:00PM, se le dijo que a esa hora no se podría atender que si podría venir a las 4:00 PM ya que no hubo notificación a lo cual el señor, se negó que no podía que solo el trabajaba hasta las 4:00PM ,se solicita que aporte las pruebas de que iba a realizar la revisión a las 4:00 de la tarde y que no se le dejo ingresar, que se trato mal, ante todo nunca hubo notificación a lo que se refiere la corte constitucional mediante sentencia T - 720 de 2005 establece que toda empresa debe notificar previamente toda revisión, lo que hace que carezca argumentos el funcionario que supuestamente fue a revisar.

R/ Frente a su manifestación, la Empresa se permite aclarar de manera respetuosa que, conforme a los registros operativos y a lo informado en las actuaciones previas, la visita técnica fue programada el día 09 de marzo de 2026 con ocasión de una reclamación interpuesta por el mismo usuario, para lo cual se realizó contacto telefónico al número suministrado con el fin de concertar la revisión; en dicha llamada se propuso la atención en horas de la tarde, sin que fuera posible ejecutar la visita en condiciones normales, dejando constancia el personal operativo de las circunstancias presentadas en terreno, las cuales reposan en los soportes del sistema comercial de la empresa; no obstante, frente a su inconformidad, es importante precisar que la Empresa no tiene interés en generar controversias con el usuario, sino en garantizar la adecuada prestación del servicio y la verificación técnica cuando esta se requiere, motivo por el cual, en aras de dar claridad y brindar tranquilidad, se le informa que dichos soportes técnicos (acta de visita y registro de gestión) constituyen la prueba de la actuación administrativa surtida; así mismo, en relación con la Sentencia T-720 de 2005, se reitera que la Empresa ha actuado conforme a los principios de razonabilidad y debido proceso, procurando la coordinación previa de la visita cuando ello es

posible, y en todo caso manteniendo la disposición de programar una nueva inspección técnica en condiciones concertadas con el usuario, que permita verificar el estado de las instalaciones y resolver de fondo cualquier inquietud, reiterando nuestra voluntad de servicio y atención respetuosa para lograr una solución clara y definitiva a la situación planteada.

4. La Empresa aporte las pruebas donde supuestamente se trata mal a los revisores de la Empresa o a los contratistas.

R/ Frente a su solicitud, la Empresa se permite informarle de manera respetuosa que, si bien en el desarrollo de la primera visita técnica se dejaron consignadas en los soportes operativos las circunstancias que dificultaron su ejecución, es importante destacar que posteriormente se realizó una **nueva visita técnica debidamente concertada**, la cual se llevó a cabo de manera satisfactoria, permitiendo el ingreso del personal autorizado y la verificación completa de las condiciones del servicio en el inmueble, sin que se presentaran inconvenientes ni situaciones que afectaran el desarrollo de la misma; en ese sentido, la Empresa resalta y valora la disposición del usuario para facilitar esta última revisión, la cual permitió atender de manera adecuada el requerimiento planteado, reiterando que los registros previos corresponden únicamente a descripciones de lo ocurrido en un momento específico y no constituyen juicios sobre el comportamiento del usuario, razón por la cual, con la correcta ejecución de la visita posterior, se entiende superada cualquier diferencia presentada inicialmente, manteniendo la Empresa su compromiso de brindar un servicio basado en el respeto, la buena fe y la solución efectiva de las inquietudes de sus usuarios.

5. Se envié las ordenes de trabajo de las revisiones de los contratistas Fredy Humberto Ramos, Carlos Alberto Osorio, con sus respectivas firmas a que empresa contratista pertenecen ya que estos señores afirman que no se les deja ingresar y que se tratan mal.

R/ Frente a su solicitud, la Empresa se permite informarle de manera respetuosa que en la presente respuesta se adjuntan los reportes de las visitas técnicas realizadas por los señores Fredy Humberto Ramos y Carlos Alberto Osorio

6. Todas visitas técnicas deben ser programadas mediante correo electrónico o escrito, medio celular la empresa nunca lo hacen explique con fundamento y argumentos porque nunca lo hacen.

R/ Frente a su inquietud, la Empresa se permite aclarar de manera respetuosa que **no existe una obligación legal general que establezca que todas las visitas técnicas deban ser programadas exclusivamente mediante comunicación escrita o correo electrónico**, toda vez que la normatividad aplicable en materia de servicios públicos domiciliarios (Ley 142 de 1994) no impone un único medio para la concertación de este tipo de actividades operativas, sino que faculta a las empresas para utilizar mecanismos idóneos, ágiles y eficaces que permitan garantizar la prestación del servicio y la atención oportuna de las solicitudes de los usuarios; en este sentido, el contacto telefónico constituye un medio válido, inmediato y eficiente para coordinar visitas técnicas, especialmente cuando estas se generan a partir de reclamaciones presentadas por el usuario y requieren verificación en campo en el menor tiempo posible

7. **AGUAS – AGUAS DE PEREIRA** si va realizar revisión del medidor o instalaciones porque así lo creen necesario, envié notificación con previa programación donde va el nombre del funcionario al correo electrónico [amocolombiafer96@gmail.com](mailto:amocolombiafer96@gmail.com) o correspondencia a la dirección que tienen registrada, es un derecho que tiene el usuario y la empresa **AGUAS -AGUAS DE PEREIRA** me está negando este derecho.

R/ Frente a su solicitud, la Empresa se permite informarle de manera clara y respetuosa que **no se le está negando ningún derecho**, sino que se está actuando conforme al marco legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios, en el cual no existe una disposición que obligue a las empresas a programar **todas** las visitas técnicas exclusivamente mediante notificación escrita o correo electrónico; por el contrario, la Ley 142 de 1994 faculta a las empresas a emplear mecanismos idóneos y eficaces para garantizar la adecuada prestación del servicio, dentro de los cuales se encuentra el

contacto telefónico como medio ágil de concertación, especialmente cuando las visitas se originan en solicitudes o reclamaciones del usuario y requieren pronta verificación en campo; en este sentido, la jurisprudencia constitucional, incluida la Sentencia T-720 de 2005, no establece un deber general de notificación previa por escrito para todas las revisiones, sino que se enfoca en garantizar el debido proceso cuando de la actuación se deriven decisiones que afecten al usuario, situación distinta a las visitas técnicas operativas; no obstante lo anterior, la Empresa, en aplicación de los principios de buena fe, transparencia y atención al usuario, toma atenta nota de su preferencia de ser contactado a través del correo electrónico suministrado o mediante comunicación escrita, por lo cual se procurará, en la medida de lo posible y según la naturaleza de la visita, utilizar dichos canales para futuras programaciones, reiterando la disposición institucional de actuar de manera coordinada, respetuosa y orientada a facilitar la atención y solución efectiva de sus requerimientos, sin que ello implique el reconocimiento de una obligación legal en los términos planteados por usted.

8. **AGUAS – AGUAS DE PEREIRA** explique con pruebas donde afirman que el usuario se presenta de mala actitud, si es obligatorio recibir funcionarios sin previa notificación, si de las 12:00 PM – 02:00 PM es obligatorio recibir ya que en Colombia esta estipulada hora descanso y del almuerzo del trabajador, ellos quieren llegar siempre a esa hora violando mis derechos a recibir mis alimentos, descansar por la hora del almuerzo.

R/ Frente a su manifestación, la Empresa se permite aclarar de manera respetuosa que las anotaciones relacionadas con la actitud del usuario no corresponden a apreciaciones subjetivas arbitrarias, sino a **registros operativos consignados en las actas de visita y reportes técnicos** elaborados por el personal en cumplimiento de sus funciones, los cuales hacen parte de la trazabilidad del servicio y documentan las circunstancias en que se desarrollan las actividades en campo; no obstante, es importante reiterar que dichas anotaciones **no tienen carácter sancionatorio ni buscan calificar al usuario**, y en todo caso, con la visita técnica posterior realizada de manera satisfactoria, se logró llevar a cabo la verificación sin inconvenientes, entendiéndose superada cualquier diferencia inicial; de igual forma, en cuanto a su inquietud sobre la obligatoriedad de recibir funcionarios, se precisa que las empresas de servicios públicos domiciliarios están facultadas por la Ley 142 de 1994 para **realizar verificaciones sobre el medidor y las instalaciones**, en la medida en que estos son elementos esenciales para la correcta prestación y facturación del servicio, sin que ello implique la imposición de horarios arbitrarios ni la vulneración de derechos del usuario, ya que la Empresa procura concertar previamente la visita en la medida de lo posible; finalmente, respecto al horario señalado (12:00 p.m. a 2:00 p.m.), se aclara que **no existe una disposición legal que prohíba la realización de visitas técnicas en dicha franja**, ni que establezca una obligación general para las empresas de excluir horarios específicos como el de almuerzo, sin embargo, en aplicación de los principios de respeto, coordinación y buena fe, la Empresa está dispuesta a programar las visitas en horarios razonables previamente acordados con el usuario, tal como efectivamente ocurrió en la visita posterior, reiterando así su compromiso de garantizar tanto la adecuada prestación del servicio como el trato digno y considerado hacia los usuarios.

**En cuanto a la pretensión, por la cual solicita que AGUAS AGUAS DE PEREIRA** reliquide el valor de \$136.790,00 pesos correspondiente al mes de abril 2026 ya que presentaron fallas constantes en el suministro de agua, el valor de metro cubico de agua lo han subido sin argumento alguno, se requiere que en el barrio Terranova hagan un cambio de acueducto ya que lleva mas de 30 años , y a veces hay daños constantes, la empresa en caso de daño no tiene la capacidad de suministrar agua, si el daño fuera de una hora pero pasa de las 5 o 6 horas negando el derecho ala agua a la comunidad, se le informa lo siguiente:

De manera respetuosa que no es procedente acceder a la reliquidación del valor facturado correspondiente al mes de abril de 2026, toda vez que, conforme a la información técnica suministrada por el área de operaciones, las suspensiones del servicio registradas en el sector corresponden a intervenciones puntuales y de corta duración, necesarias para la reparación y mantenimiento de la red, específicamente el día 15 de abril de 2026 entre las 10:40 a.m. y las 3:21 p.m., y el día 21 de abril de 2026 entre las 9:17 a.m. y las 10:51 a.m., las cuales no configuran una interrupción continua, prolongada o generalizada del servicio que dé lugar a compensación o

reliquidación, en tanto hacen parte de las actividades propias para garantizar la continuidad y calidad del mismo; en este sentido, es importante precisar que la facturación del servicio de acueducto se realiza con base en el consumo efectivamente registrado por el medidor conforme a lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, por lo cual no depende del tiempo de prestación diaria sino del volumen de agua utilizado en el periodo; así mismo, frente al valor del metro cúbico, este no es fijado discrecionalmente por la Empresa, sino que obedece a la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), en el marco de la normatividad vigente; adicionalmente, se aclara que las intervenciones en redes, aun cuando puedan generar incomodidades temporales, son necesarias para evitar daños mayores y garantizar la adecuada prestación del servicio a toda la comunidad, y que conforme a la normativa vigente y las condiciones técnicas del servicio, los inmuebles deben contar con sistemas de almacenamiento como tanques de reserva para atender interrupciones temporales; igualmente, el suministro mediante carrotanques se activa en eventos excepcionales de suspensión prolongada, lo cual no se configura en el presente caso; finalmente, en cuanto a su inquietud sobre el estado de la infraestructura en el barrio Terranova, la Empresa informa que realiza de manera permanente labores de mantenimiento, reposición y mejora de redes conforme a planes técnicos y disponibilidad de recursos, por lo cual se toma nota de su observación como insumo para la priorización de futuras intervenciones, reiterando la disposición institucional de prestar el servicio bajo condiciones de continuidad, calidad y eficiencia, así como de atender de manera oportuna las inquietudes de los usuarios.

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. **868505** por la Empresa, respecto al período de **abril de 2026, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

*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.”*

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 DIEGO FERNANDO BETANCOURT identificado con C.C. No. 10000265 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) DIEGO FERNANDO BETANCOURT enviando citación a Dirección de Notificación:, MANZANA H CASA 13 TERRANOVA PEREIRA haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIEGO FERNANDO BETANCOURT la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 868505 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

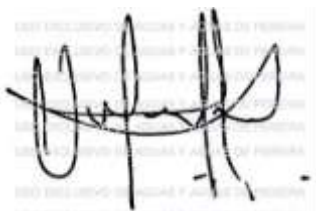
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 25 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. 278180-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278180-52</b>
Fecha Resolución	25 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	1591239
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424CENTRO

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

## Resolución No. 278180-52

DE: 25 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278180 de 5 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 5 DE MAYO DE 2026 el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278180 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1591239 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 8 BIS # 15- 33 A.COMUN EDIF.PORTAL DE LOS ALPES, Barrio CENTRO en el periodo facturado **2026-4**.

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

Ante su escrito, con solicitud a la Empresa con oficio Nro **15426MAC1701P** y radicado **Web 35844**, es pertinente precisar lo solicitado:

### PRETENSIONES (LO QUE SE SOLICITA)

1. Instalar medición individual para determinar el consumo real de agua en áreas comunes (por diferencia de sus lecturas), declarar pérdida del derecho al precio del consumo no medido y devolver la totalidad del consumo determinado por cálculo, cobrado y pagado.
2. Reexpedir la factura sin las sumas en reclamación, que es el valor del consumo no medido sin calculado sin cumplirse el presupuesto legal, y mientras se tramita la presente petición no generar orden de suspensión o corte del servicio y no iniciar, adelantar o proseguir gestión de cobranza.

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

Para iniciar, se observa que el señor Antonio José actúa como mandatario de la representante legal de EDIF.PORTAL DE LOS ALPES, referenciando documento aportado en otra solicitud a nombre de la señora Maribel Ortiz, presentado un certificado con fecha de expedición del **19/04/2024**, documento que supera los 30 días de expedición, por lo cual, consideramos que para radicar reclamaciones o recursos, debe acreditar la debida legitimación con un poder debidamente concedido para el período respectivo que desea reclamar y no un documento

denominado Autorización mandato del 14/04/2025, de manera amplia y suficiente , el cual no especifica las facturas que desea reclamar o los períodos de la inconformidad, para nosotros no está debidamente legitimado para reclamar sobre el período de facturación, objeto de análisis del reclamo 278180 para el predio o matrícula N° 1591239.

En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula **No. 1591239**, de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matrícula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del EDIF.PORTAL DE LOS ALPES, el cual cuenta con 37 matrículas hijas, es decir, presenta una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; de este modo la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P, **no entrega** el servicio de acueducto por medio de una acometida individual a cada uno de los predios sino que los inmuebles están organizados internamente mediante el uso de una red propia de acueducto (interna), de la cual se sirven en común y proindiviso para el suministro en cada una de las unidades privadas, es decir tales redes no son de una persona diferente de la que trata la Ley 675 de 2001, es decir de la P.H.

## **Punto 1.**

Para iniciar, es importante para la Empresa aclarar que:

### **El Sistema General o totalizador**

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

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

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

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

**responsabilidad del conjunto, y las redes locales que hagan parte de las áreas comunes, serán registrados por dicho medidor. En su defecto el Medidor Totalizador seguirá haciendo las veces de Medidor para Áreas Comunes.** (Negrilla, subrayado y cursiva fuera de texto).

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

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


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

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

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

La Empresa, realizó inspección técnica al EDIF.PORTAL DE LOS ALPES, y comprueba y determina que las condiciones técnicas de las redes hidráulicas del EDIFICIO no permiten medición individual de las redes de las áreas comunes, como son las redes locales, es decir existe imposibilidad técnica para medición individual del área común. (se anexa acta de revisión).

Se adjunta la revisión técnica realizada por el Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas, donde se inspeccionó el EDIF.PORTAL DE LOS ALPES. y se ratifica que existe imposibilidad técnica para la medición individual de las instalaciones hidráulicas del área común.

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P	
 <b>REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H.(DETALLADO)</b>	
Solicitud	matricula <u>1591239</u>
Hora de iniciación de visita	
Dirección del inmueble sic	<u>Cll 8 Bis 15-33 las Alpas</u>
uso	<u>Portal de las Alpas</u>
Nombre de quien atiende la visita	<u>William Maria - 3 años</u>
Calidad del que atiende:	<u>Coordinador de Mantenimiento</u>
Nombre del administrador	<u>Gloria Elena Henao</u>
Correo electrónico	<u>GloriaHelenaHE@hotmail.com</u>
Teléfono	
Ficha catastral	
Número de empleados de las áreas comunes	
DATOS DEL MACROMEDIDOR	
Tiene sistema totalizador	Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
No Macromedidor	Marca <u>clston</u> Lectura <u>930</u>
Clase	B <input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> R160 <input type="checkbox"/> Otro _____
Diámetro	1/2" <input type="checkbox"/> 3/4" <input type="checkbox"/> 1" <input checked="" type="checkbox"/> 1 1/2" <input type="checkbox"/> 2" <input type="checkbox"/> 3" <input type="checkbox"/> 4" <input type="checkbox"/> 6" <input type="checkbox"/>
Estado	Buen estado <input type="checkbox"/> Dañado <input type="checkbox"/> Tapado <input type="checkbox"/> Directo <input type="checkbox"/> Invertido <input type="checkbox"/> Medio lado <input type="checkbox"/> Inundado <input type="checkbox"/> No tiene <input type="checkbox"/> Con fuga <input type="checkbox"/> Frenado <input type="checkbox"/> Otro <u>Funcionando</u>
Ubicación	Caja <input type="checkbox"/> Carcamo <input type="checkbox"/> Rejilla <input type="checkbox"/> Gabinete <input type="checkbox"/> Enterrado en tierra <input type="checkbox"/> otro _____
DATOS DE INSTALACIÓN DEL ACUEDUCTO	
Fuente de abastecimiento	Red local o distribución <input checked="" type="checkbox"/> Fuente Alterna <input type="checkbox"/>
Fuente Alterna de abastecimiento	
Aguas lluvias	<input type="checkbox"/> Capacidad del Tanque _____
Pozo o Algibe	<input type="checkbox"/> Resolución corporación autónoma _____ Año _____
Rehuso del agua	<input type="checkbox"/> Lo surte otro acueducto <input type="checkbox"/> Nombre _____
Diametro de la acometida	1/2" <input type="checkbox"/> 3/4" <input type="checkbox"/> 1" <input type="checkbox"/> 1 1/2" <input type="checkbox"/> 2" <input type="checkbox"/> 3" <input type="checkbox"/> 4" <input type="checkbox"/> 6" <input type="checkbox"/>

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



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

**Estado de la acometida** Buena  Regular  Mala  Suspendida   
*Diana Trujillo*  
 No visible  Valvula de cheque

**Ubicación** Carcamo  Rejilla  Tierra  Pared   
 Gabinete  Pavimento anden  Pavimento via   
 Antejardin

**Material** Galvanizada  Pealp  Polietileno  PF

**Caja** Si  No  Tapa Si  No

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

**Llave de paso** Normal  Antifraude  Mal estado

Fugas imperceptible Si  No  ubicación \_\_\_\_\_

Fugas perceptible Si  No  ubicación \_\_\_\_\_

**CONFORMACIÓN HIDRAULICA DEL AREA COMUN**

**Tanques de almacenamiento** Subteraneo  Cantidad  Capacidad \_\_\_\_\_  
 Elevado  Cantidad  Capacidad \_\_\_\_\_

Periodicidad de lavado 1 año

Cantidad de lavamanos 5 Sistema Ahorrador  Sistema tradicional

Llave de shuts Cantidad Regaderas  Cantidad Duchas  Sauna  Jacuzzi

Turco  Piscina  Poceta  Cantidad de llaves alternas

Unidad sanitaria 3 Salon social  Cocineta  Gimnasio

Cantidad de predios que se abastecen del area común: 10 Gabinetes contra


Otro incendios

Observaciones: \_\_\_\_\_

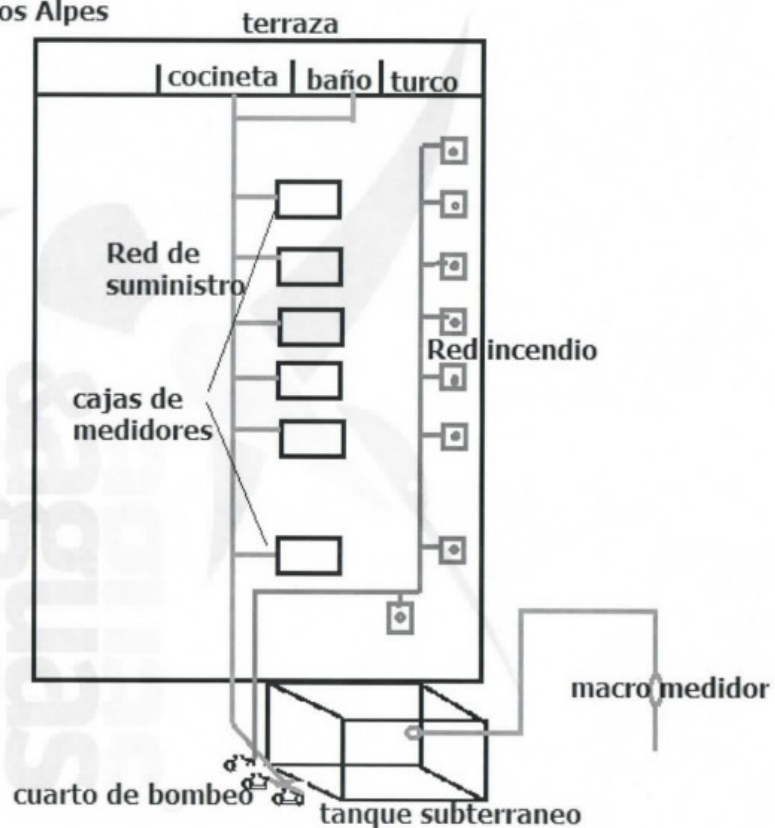
**ANOMALIAS**

Sello de seguridad manipulado  Brazaete manipulado

Tapa soldada  Medidor manipulado  Se abastece del vecino

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P			
 <b>REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H.(DETALLADO)</b>			
Llaves por fuera de la medición <input type="checkbox"/>	Conexión fuera de la medición <input type="checkbox"/>	Foto <input type="checkbox"/>	
Tanques por fuera de la Medición: <input type="checkbox"/>			
Observaciones: <u>Todas las partes miden en el Ducto</u>			
<b>SISTEMAS ESPECIALES ( RED CONTRA INCENDIO Y OTROS)</b>			
Seamesas	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Hidrantes	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
Medidos	SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Medidos	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
Aire acondicionado	SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
<u>William main</u> Nombre de quien atiende la visita		<u>Mario Molina Alex Vallejo</u> Nombre del funcionario que hace la visita	
<u>Mantenimiento</u> Calidad de quien atiende la visita		_____ Cargo	
Hora de finalización de la visita			

Cll 8 bis 15 - 33 Portal de los Alpes  
 Mat 1591239



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



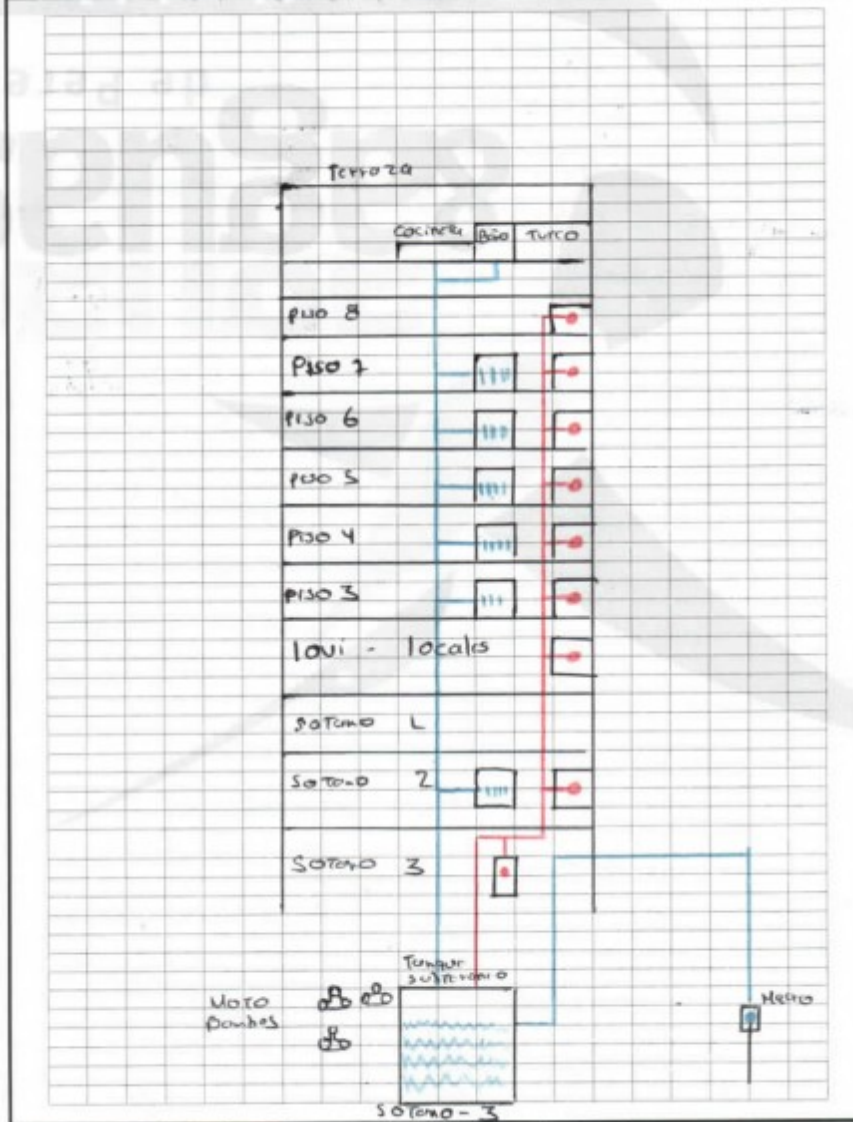
REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H.

Distancia aproximada de tubería \_\_\_\_\_

Observaciones:

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

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



		<p>En caso de que la red contra incendios no se encuentre conectada a la red interna de la P.H, indicar a que sistema de abastecimiento corresponde, efectuar y evidenciar pruebas.</p> <p>Resultado:</p>	
		Si	No
6.	La conexión de acueducto en el punto de instalación de los micromedidores cumple con los parámetros técnicos del código nacional de fontanería y el RAS 330 de 2017.		X
7.	Las conexiones de acueducto (acometidas de las UP), ¿fueron ejecutadas por la Empresa?		X
8.	La Empresa ejecutó interventoría en la construcción de estas conexiones de acometidas:		X
	<p><b>POSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL O NO DE ÁREAS COMUNES</b></p> <p>Observaciones adicionales:</p>	<p>Respuesta: NO es posible el trazo del Macro por el diseño hidráulico de las Instalaciones</p>	
10.	Conclusiones generales	<p>① la Red Contra Incendios esta conectada a Areas Comunes</p> <p>② Sin el Macro que da el tanque subterráneo sin medición</p>	
Nombre de quien atendió la visita		Entidad:	
William maria		c.c: 10.177.274	
Fecha:		Nombre del Supervisor: <i>Diego Cab</i>	

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

No.			
1.	Número de entradas del servicio de acueducto: <b>1</b>	Matricula de áreas comunes	<b>1591239</b>
2.	Puntos de circulación y suministro visibles para las áreas comunes de la P.H.		
3.	Puntos de circulación no visibles hidráulicos para áreas comunes de la P.H.	Descripción: Red Interna, diámetro, longitud, material, vida útil de la Red. Diámetro de 1" en material de PVC con una longitud de 230 MT de Tubería Aproximado	
4.	<b>Punto de circulación y suministro de agua existentes antes de los medidores individuales de las Unidades Privadas</b>		
	<b>Clasificación:</b>		
		Longitud de red de acometida de cada UP en metros lineales medida desde la derivación de la red interna de la P.H.	
		Cada U.P. es de 4 MT de distancia Aproximado	
		Cantidad total aproximada de longitud de redes de acometida de UP antes de medidores individuales.	
	la suma total de las U.P. 148 MT de tubería Aproximadamente		
	<b>Descripción</b>	Longitud de red hidráulica existente entre la red interna y la derivación a tanques de reserva subterráneos y/o aéreos (Capacidad y registros de mantenimiento).	
		Predio con tanque subterráneo y provisión de lavado de un año, la longitud de la red es de 230 MT Aproximado de Tubería	
5.	<b>Circulación de red contra incendios de la P.H.</b>		Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Descripción	Número de Hidrantes, Diámetro de la red, Mantenimiento, evidencias, material fotográfico.	
		10 Gabinetes Contra Incendios	
		Red de agua cruda: pruebas de cloro en sitio- suministro con agua de pozo- pruebas de laboratorio	
		Resultado:	
	La red contra incendios se encuentra conectada a la red interna de la P.H.		
	la Red Contra Incendios, esta conectada al tanque subterráneo		







Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 12 DE MAYO DE 2026 en la que participó el señor Carlos Looez 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° H23SC000456 el cual registra una lectura acumulada de **610 m3. *Totalizador mide para areas comunes que son tanque de reserva, 4 baños 2 pocetas y 29 hijas, instalaciones en buen estado, tecnicamente no se puede instalar medidor de media pulgada para las areas comunes.*** Situación que confirma que no han cambiado las condiciones del predio.

## Punto 2

Nos permitimos precisar que la empresa no accede a esta solicitud porque no se ajusta a derecho su pretensión de no cobrar consumo mientras se encuentre en trámite la reclamación, solicitud arbitraria para un prestador, porque nada exime a la Empresa para no liquidar consumos, mientras se encuentre en trámite una reclamación, más cuando su pretensión es ilegal, por lo cual la Empresa continuará prestando el servicio y cobrando el consumo de acuerdo al excedente que resulte, para el área común, el cual no es calculado, sino debidamente medido con un totalizador, cumpliendo la legislación vigente, y no acceder a su pretensión, no se incurre en ningún SAP, como usted quisiera que se le configure, de manera arbitraria, igualmente se le informa que la Empresa no genera ordenes de corte a los inmuebles que se encuentran en trámite de reclamación y recursos, pero el usuario puede solicitar en el centro de servicios la expedición de las facturas con las sumas que no son objeto de reclamación, no se iniciara gestión de cobranza de los periodos pendientes en reclamación.

No se accede a la solicitud de reexpedir factura sin sumas en reclamación, porque la forma de medición del área común del EDIF.PORTAL DE LOS ALPES, con el sistema general o totalizador es correcto.

La pretensión es arbitraria para la Empresa como prestador del servicio, porque el modelo del sistema general o totalizador, es Legal y se ha demostrado ampliamente que la matrícula **1591239**, corresponde a un cliente de este sistema de facturación y se ha ratificado la imposibilidad de medición con un micromedidor para las amplias zonas comunes que hacen parte de EDIF.PORTAL DE LOS ALPES. Y es falsa su afirmación sobre que el consumo, al decir que es calculado y no medido, porque se cuenta con el respectivo totalizador en la entrada de la P.H. del cual el representante legal tiene amplio conocimiento y usted también, pero pretende que el funcionario de la Empresa incurra en error y la SSPD, dando lugar a un posible fraude procesal, no se puede dejar de cobrar un consumo debidamente registrado y facturado.

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

Período 2026	Consumo Mama	Consumo Hija	Diferencia	Consumo Facturado A.C	Observación
Abril	221 m3	298 m3	- m3	22 m3	Consumo por Promedio. (Art 146 Ley 142 de 1994)

La empresa facturó de la siguiente manera para el periodo de **Abril de 2026**, ante la imposibilidad de lectura correcta por tener **MACRO MEDIDOR RECIEN CAMBIADO** se registró **22 m<sup>3</sup>** al área común por consumo promedio, de acuerdo al histórico de consumos, sin ser este un consumo errado.

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

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. 1591239** respecto al período de **ABRIL de 2026**, es **CORRECTO**, por lo cual, no serán objeto de reliquidación, alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Por lo expuesto, este Departamento, **NO ACCEDE a las pretensiones del escrito 15426MAC1701P**, y se atiende de manera clara, concisa, congruente y de fondo y se confirma la imposibilidad técnica de determinar el consumo del área común de la propiedad horizontal con micromedición, y el equipo de medida instalado en la acometida principal de la P.H. cumple función de totalizador, y no de control porque técnicamente no es posible.

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. 1591239 respecto al período **ABRIL DE 2026, ES CORRECTO**, por lo cual, **NO** se procederá por parte de este Departamento a reliquidar o modificar los consumos, de lo cual, ha actuado de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, no existe una facturación adicional como afirma el señor Antonio José López Patiño, sin fundamentos fácticos ni jurídicos, para el área común.

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

## DECRETO 1077 DE 2015

### DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

### RESUELVE:

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

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

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1591239 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

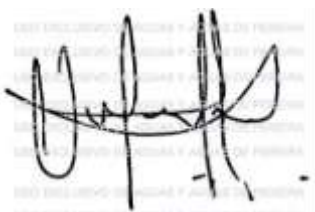
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 25 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. 278179-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278179-52</b>
Fecha Resolución	25 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	89375
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424SANTA CLARA DE LAS VILLAS

**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. 6019117

## Resolución No. 278179-52

DE: 25 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278179 de 5 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 5 DE MAYO DE 2026 el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278179 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 89375 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CL 89 # 29- 86 A.COMUN ., Barrio SANTA CLARA DE LAS VILLAS en los periodos facturados de 2026-2, 2026-3, 2026-4,

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 15 DE MAYO DE 2026 en la que participó la señora Johana vazques como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO 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° H21LF000236 el cual registra una lectura acumulada de 164777 m3. Con observacion " **Se visita el conjunto SANTA CLARA DE LAS VILLAS y se encuentra el Macromedidor registrando, se revisan las instalaciones como el baño y lavamanos de portería, el baño , lavamanos y cocineta de los empleados, una poceta, 3 llaves terminales, en el salon social un baño, lavamanos, orinal y cocineta, la piscina con sus duchas, baños y lavamanos donde no se detectan fugas, son 213 casas todas con su respectivo medidor".**

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

- **Reclamo N. 271817-52 del día 25 de junio de 2025**
- **Reclamo N. 272648-52 del día 13 de agosto de 2025**
- **Recurso N. 22946-52 del día 10 de septiembre de 2025**
- **Reclamo N. 272648-52 del día 22 de septiembre de 2025**
- **Reclamo N. 273831-52 del día 20 de octubre de 2025, donde fue objeto de análisis el periodo de facturación de septiembre de 2025, por ende, en la presente resolución nos pronunciaremos respecto a los periodos de octubre, noviembre, diciembre de 2025 y enero de 2026.**
- **Reclamo N. 276304-52 del día 16 de Febrero de 2026 respecto al periodo de Febrero de 2026.**

Así las cosas, y en atención a su escrito en el cual pretende de manera reiterada la instalación de medición individual para las áreas comunes, declarar pérdida del derecho al precio del consumo no medido, y devolver la totalidad del consumo determinado por cálculo, cobrado y pagado, en el oficio N. 15326MAC1706P 29-04-2026, solicitud ya analizada y negada por el prestador, porque existe imposibilidad técnica y el consumo está siendo registrado correctamente por el totalizador, aplicando el sistema descontar y repartir por ser un cliente del sistema general o totalizador, el conjunto Santa Clara de las Villas P.H. y vuelve y solicita asuntos ya analizados así:

### PRETENSIONES (LO QUE SE SOLICITA)

1. Instalar medición individual para determinar el consumo real de agua en áreas comunes (por diferencia de sus lecturas), declarar pérdida del derecho al precio del consumo no medido y devolver la totalidad del consumo determinado por cálculo, cobrado y pagado.
2. Reexpedir la factura sin las sumas en reclamación, que es el valor del consumo no medido sino calculado sin cumplirse el presupuesto legal, y mientras se tramita la presente petición no generar orden de suspensión o corte del servicio y no iniciar, adelantar o proseguir gestión de cobranza.

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

Para iniciar, se observa que el señor Antonio José es reiterativo, y no acreditó la calidad con que actúa frente al predio, por lo cual, consideramos que para radicar reclamaciones o recursos, debe acreditar la debida legitimación con un poder debidamente concedido para el período respectivo que desea reclamar, ya que tampoco especifica las facturas que desea reclamar o los períodos de la inconformidad. No está legitimado para reclamar sobre el período de facturación objeto de análisis del reclamo N. 278179, para el predio o matrícula N° **89375**.

En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula **No. 89375** de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matrícula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del **Conjunto Residencial SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H.**, el cual cuenta con 213 matrículas hijas, es decir, presenta una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; de este modo la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P, **no entrega** el servicio de acueducto por medio de una acometida individual a cada uno de los predios sino que los inmuebles están organizados internamente mediante el uso de una red propia de acueducto (interna), de la cual se sirven en común y proindiviso para el suministro en cada una de las unidades privadas, es decir tales redes no son de una persona diferente de la que trata la Ley 675 de 2001, es decir de la P.H.

### Puntos 1

En referencia a la medición, es importante para la Empresa aclarar que:

#### El Sistema General o totalizador

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

consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, avalado por la Comisión de Regulación de Agua Potable en la revisión de legalidad del mencionado contrato.

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

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

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

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

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

Cabe resaltar que la Empresa no realiza estudios técnicos sobre ese particular, puesto que lo que determina ese sistema es la distribución hidráulica y sanitaria que realiza el diseñador y constructor de la copropiedad quien debe tener el respectivo estudio, de acuerdo a la disponibilidad del servicio que le concedió la Empresa a la constructora y al certificado del recibido de las redes hidrosanitarias para poder ser usuarios del servicio que la Empresa les suministra tanto de acueducto como de alcantarillado, y por lo tanto, los copropietarios de este Conjunto, cuando adquirieron sus viviendas con servicios, ya contaban con el contrato de prestación de acuerdo a las condiciones técnicas que establece el RAS, y fue la Constructora del Conjunto Residencial SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H. quien les entregó a la Administración del respectivo inmueble, la matrícula del área común con las cuentas hijas que corresponden a las unidades independientes que integran el Edificio, por lo tanto, el señor Antonio José, puede recurrir a la Constructora para que lo ilustren respecto a la aprobación del proyecto hidrosanitario, y no pretender que la Empresa le expida constancias y declaraciones

que no nos corresponden, lo cual lo hace buscando el error del prestador frente a la información requerida, desconociendo la normatividad vigente para los usuarios del sistema general o totalizador, como es el Conjunto Residencial **SANTA CLARA DE LAS VILLAS**, por lo cual no se accede a su solicitud de la instalación de medición individual para las áreas comunes, ni se declara la pérdida del derecho al precio del consumo no medido, porque si esta siendo registrado en el totalizador, instalado en la acometida que abastece al Conjunto, siendo falsa su afirmación de que el consumo del área común no está medido, y se realiza por cálculos, tampoco se accede a devolver la totalidad del consumo determinado por cálculo, cobrado y pagado.

Desde su edificación, la constructora solicitó la disponibilidad del servicio como un cliente del sistema general o totalizador y así fue autorizada la prestación del servicio, y la forma de liquidar el consumo para el área común es legal y correcta, existiendo desde su creación la imposibilidad de determinar el consumo de las áreas comunes con un micromedidor, existe imposibilidad para determinar con un micromedidor, el consumo de las redes locales que abastecen cada una de las acometidas de los apartamentos, las zonas húmedas, los tanques de reserva, existiendo imposibilidad técnica para medición individual del área común del Conjunto Residencial SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H..

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

Se adjunta la revisión técnica realizada por el Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas, donde se inspeccionó el CONJUNTO RESIDENCIAL SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H. y se determina que existe imposibilidad técnica para la medición individual de las instalaciones hidráulicas del área común, como son redes locales que recorre todo el conjunto, tanque de reserva, red de incendios, zonas húmedas y portería.

04

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



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

Solicitud \_\_\_\_\_ matricula 89375

Hora de iniciación de visita \_\_\_\_\_

Dirección del inmueble sic C1189 # 29-86 A. Comun

uso Santa clara de las Villas

Nombre de quien atiende la visita Miguel Brango - 2 H. años

Calidad del que atiende: Coordinador de Mantenimiento

Nombre del administrador veillon Aranda

Correo electrónico WAranda@gmail.com

Teléfono \_\_\_\_\_

Ficha catastral \_\_\_\_\_

Número de empleados de las áreas comunes \_\_\_\_\_

**DATOS DEL MACROMEDIDOR**

Tiene sistema totalizador Si  No

No Macromedidor 15BF106244 Marca Itron Lectura 83216

Clase B  C  R160  Otro \_\_\_\_\_

Diámetro 1/2"  3/4"  1"  1 1/2"   
2"  3"  4"  6"

Estado

Buen estado  Dañado  Tapado  Directo

Invertido  Medio lado  Inundado  No tiene

Con fuga  Frenado  Otro Funcionando

Ubicación Caja  Carcamo  Rejilla

Gabinete  Enterrado en tierra  otro \_\_\_\_\_

**DATOS DE INSTALACIÓN DEL ACUEDUCTO**

Fuente de abastecimiento Red local o distribución  Fuente Alternativa

Fuente Alternativa de abastecimiento

Aguas lluvias  Capacidad del Tanque \_\_\_\_\_

Pozo o Algibe  Resolución corporación autónoma \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_

Rehuso del agua  Lo surte otro acueducto  Nombre \_\_\_\_\_

Diametro de la acometida 1/2"  3/4"  1"  1 1/2"   
2"  3"  4"  6"

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



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

Estado de la acometida Buena  Regular  Mala  Suspendida   
 Diámetro 2" Si  No   
 No visible  Valvula de cheque

Ubicación Carcamo  Rejilla  Tierra  Pared   
 Gabinete  Pavimento anden  Pavimento via   
 Antejardín

Material Galvanizada  Pealp  Polietileno  PF

Caja Si  No  Tapa Si  No

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

Llave de paso Normal  Antifraude  Mal estado

Fugas imperceptible Si  No  ubicación \_\_\_\_\_

Fugas perceptible Si  No  ubicación \_\_\_\_\_

**CONFORMACIÓN HIDRAULICA DEL AREA COMÚN**

Tanques de almacenamiento Subterráneo  Cantidad  Capacidad \_\_\_\_\_  
 Elevado  Cantidad  Capacidad \_\_\_\_\_  
 Periodicidad de lavado \_\_\_\_\_

Cantidad de lavamanos  Sistema Ahorrador  Sistema tradicional

Llave de shuts Cantidad Regaderas  Cantidad Duchas  Sauna  Jacuzzi

Turco  Piscina  Poceta  Cantidad de llaves alternas

Unidad sanitaria  Salon social  Cocineta  Gimnasio

Cantidad de predios que se abastecen del area común: 2 Aproximadamente

Otro El predio NO cuenta con tanque subterráneo

Observaciones: \_\_\_\_\_

**ANOMALIAS**

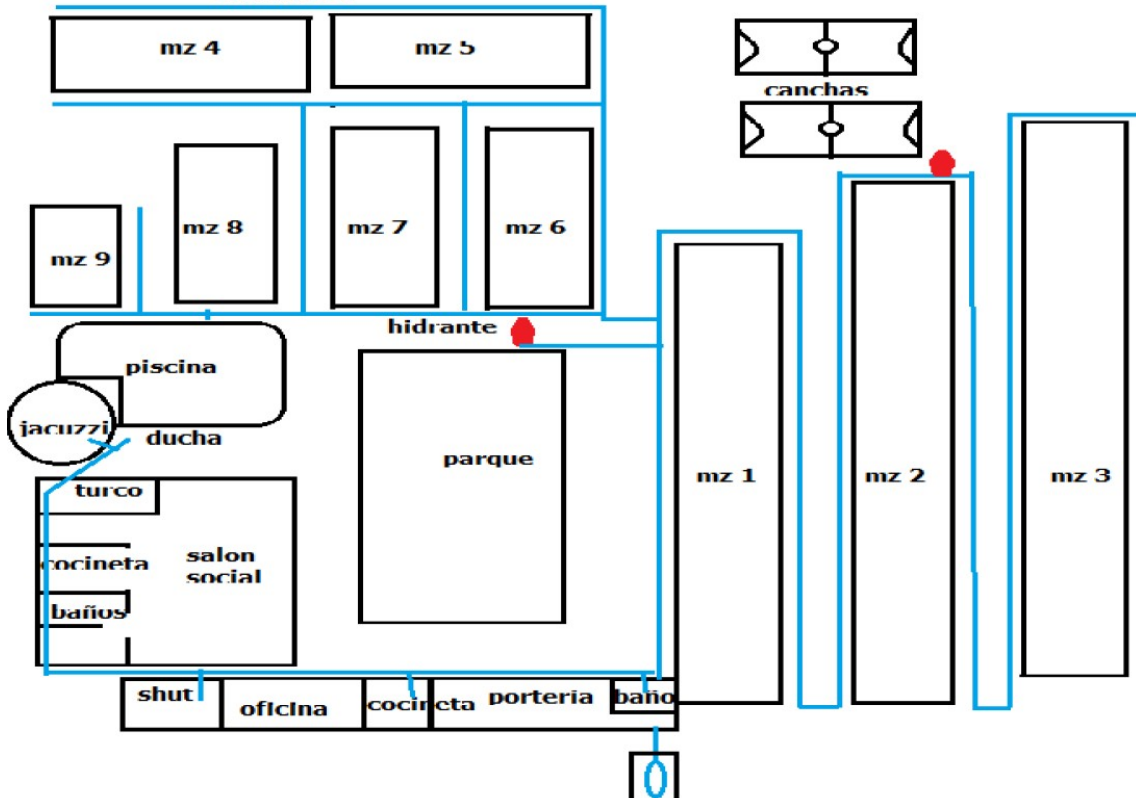
Sello de seguridad manipulado  Brazaete manipulado   
 Tapa soldada  Medidor manipulado  Se abastece del vecino

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P			
	REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H.(DETALLADO)		
Llaves por fuera de la medición <input type="checkbox"/>	Conexión fuera de la medición <input type="checkbox"/>	Foto <input type="checkbox"/>	
Tanques por fuera de la Medición: <input type="checkbox"/>	Observaciones: <u>Todas las pentas vienen en el Bloco</u>		
SISTEMAS ESPECIALES ( RED CONTRA INCENDIO Y OTROS)			
Seamesas	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	Hidrantes	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Medidos	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	Medidos	SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Aire acondicionado	SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
<u>Miguel Benjumea</u>	<u>Mano Uoliva</u>		
Nombre de quien atiende la visita	Nombre del funcionario que hace la visita		
<u>Manmimiento</u>			
Calidad de quien atiende la visita	Cargo		
Hora de finalización de la visita			



Responsables del futuro

CII 89 # 29- 86 santa clara de las Villas  
Mat 89375



**Punto 2:** No se accede a la solicitud de reexpedir factura sin las sumas en reclamación, porque la forma de medición del área común del CONJUNTO RESIDENCIAL SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H., con el sistema general o totalizador es correcta.

No se accede a la solicitud de suspender la facturación generada al área común por el registro de los consumo en el totalizador, porque su cobro es correcto porque solo así se puede determinar el consumo del área común, al existir imposibilidad técnica para medir el consumo de las redes locales, zonas húmedas, tanques de reserva, salón social y portería, con fundamento en la normatividad vigente mientras se encuentra en trámite la reclamación, No se genera orden de suspensión del servicio.

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al área común del Conjunto Residencial SANTA CLARA DE LAS VILAS con matrícula No. **89375**, se ha facturado en el periodo de Febrero, Marzo y Abril de 2026, de la siguiente manera:

Períodos 2026	Consumo Mama	Consumo Hija	Diferencia	Consumo Facturado A.C	Observación
<b>Abril</b>	3525 m3	3242 m3	283 m3	283 m3	Cobro por diferencia (Art. 146 y 149 -Ley 142/94)
<b>Marzo</b>	3304 m3	3000 m3	304 m3	304 m3	Cobro por diferencia (Art. 146 y 149 -Ley 142/94)
<b>Febrero</b>	3243 m3	2998 m3	245 m3	245 m3	Cobro por diferencia (Art. 146 y 149 -Ley 142/94)

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. 89375** respecto al período **FEBRERO, MARZO Y ABRIL DE 2026**, es **CORRECTO**, ya que la empresa facturó aplicando el sistema descontar y repartir, por lo cual no serán objeto de reliquidación, alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, no existe una facturación adicional como afirma el señor Antonio Jose Patiño, sin fundamentos fácticos ni jurídicos, para el área común del **Conjunto Cerrado SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H.** esta debidamente registrada en el totalizador

Aunado a todo lo anterior, este Departamento concluye que NO ES PROCEDENTE el reclamo instaurado por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, porque la forma de determinar el consumo del área común con base en el registro del totalizador es correcto y los puntos 1 y 2 referentes a la legalidad de la medición y la claridad del consumo facturado quedan desvirtuados, porque la Empresa realiza el cobro del consumo a este predio cumpliendo la normatividad vigente establecida en el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 y el contrato de condiciones uniformes, y la SSPD se ha pronunciado sobre la forma de determinar el consumo de los clientes del sistema general y totalizador, y ha determinado que la forma de hacerlo en la Empresa es correcto y el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO ya tiene conocimiento de esta información, sin embargo insiste en considerar que los totalizadores son ilegales, generando falsas ilusiones o expectativas a los representantes legales de las Propiedades Horizontales, porque la SSPD, en múltiples decisiones ha confirmado el sistema de facturación del sistema general o totalizador, este predio no es un cliente multiusuario, cuenta con la debida medición total del Conjunto por medio del totalizador y las 213 unidades independientes cuentan medición individual, por lo cual, no se ajusta a Derecho su pretensión de declarar la pérdida del derecho al precio del consumo, porque si esta medido el consumo del área común, por lo tanto, no se accede a la devolución del consumo facturado.

## 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.”

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

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

### DECRETO 1077 DE 2015

#### DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

**ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.13. De los medidores generales o de control.** En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes.

Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas

*comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.*

*(Decreto 302 de 2000, art. 16, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 5).*

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

### **RESUELVE:**

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

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

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 89375 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

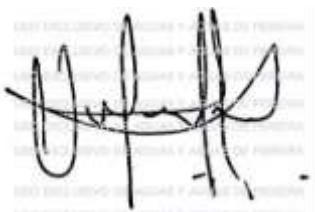
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 25 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. 278368-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278368-52</b>
Fecha Resolución	25 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	MERCEDES VICTORIA LA ROTTA YEPES
Matrícula No	782631
Dirección para Notificación	CR 16 # 25 41 CS 7CENTENARIO

**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. 6041927

### Resolución No. 278368-52

DE: 25 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278368 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 MERCEDES VICTORIA LA ROTTA YEPES identificado con C.C. No. 42094153, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278368 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 782631 Ciclo: 4 ubicada en: CR 16 # 25 41 CS 7 , Barrio CENTENARIO 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 liquidación del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 22 DE MAYO DE 2026 en la que participó FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P0915MMCCA103660AA el cual registra una lectura acumulada de 476 m3. Con observación: **"Se llama al teléfono de la usuaria, la cual no contesta, de visita predio se encuentra solo"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de MAYO DE 2026 facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: MEDIDOR FRENADO, se encontró registrando 476 m3 predio de bajo consumo.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa en el periodo de mayo de 2026 es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se reliquidan los 12 m3 facturados, el cobro del cargo fijo es correcto.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-57833** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	486	1	12	2982	35783	-32801
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	486	1	12	2276	27309	-25033

AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	486	0	0	-4	-5	1
---	--------	-----	---	---	----	----	---

## 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 MERCEDES VICTORIA LA ROTTA YEPES identificado con C.C. No. 42094153 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) MERCEDES VICTORIA LA ROTTA YEPES enviando citación a Dirección de

Notificación:, CR 16 # 25 41 CS 7 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MERCEDES VICTORIA LA ROTTA YEPES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 782631 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

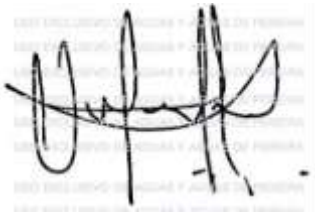
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 25 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. 278397-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278397-52</b>
Fecha Resolución	25 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	GLORIA ELSY CARDONA ARANGO
Matrícula No	19607990
Dirección para Notificación	CARRERA 13 BIS # 122-60 TORRE 1 APTO 706CERRITOS

**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. 278397-52

DE: 25 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278397 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 GLORIA ELSY CARDONA ARANGO identificado con C.C. No. 41889826, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278397 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19607990 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CARRERA 13 BIS # 122-60 TORRE 1 APTO 706 TANGARA PARQUE RESIDENCIAL, Barrio CERRITOS en el periodo facturado 2026-4.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 21 DE MAYO DE 2026 en la que participó la señora GLORIA ELSY CARDONA ARANGO 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° A15FA273916 el cual registra una lectura acumulada de **274 m3. medidor frenado, predio habitado por dos personas que no mantienen, instalaciones en buen estado, adjunto foto del medidor y la lectura actual.**

Así las cosas, ante la imposibilidad de obtener la lectura correcta y al revisar el histórico de lecturas se observa que en el periodo de **ABRIL de 2026**, no se ha facturado el consumo correcto por estar con la condición **MEDIDOR FRENADO**, y la empresa ha facturado y liquidado consumo por **13 m<sup>3</sup>**, siendo este el Consumo Promedio de acuerdo a predios en circunstancias similares, sin ser este un consumo promedio errado y de acuerdo a lo registrado por el equipo técnico, lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 : *“La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

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. 19607990** por la Empresa, respecto a los Periodos de **ABRIL de 2026, ES CORRECTO**, por lo cual, **NO** se procederá por parte de este Departamento a reliquidar o modificar los consumos, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

Cabe anotar que, mediante la **OT 6055682** al Departamento de CPNT Área de medición, se solicita el Cambio del equipo de medida en el predio, el cual, ya debe contar con su oportuna

autorización para que sea realizado en pocos días, lo que le permitirá la adecuada y correcta facturación de los consumos del predio, a su vez, se podrá evaluar durante **dos periodos seguidos** el promedio correcto del predio con Matricula **Nro.19607990**, registro que de requerirse, **con una nueva solicitud permitirá hacer los ajustes y modificaciones a los periodos reclamados y permitirá el registro correcto de los consumos del predio.**

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por GLORIA ELSY CARDONA ARANGO identificado con C.C. No. 41889826 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora GLORIA ELSY CARDONA ARANGO enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 13 BIS # 122-60 TORRE 1 APTO 706 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GLORIA ELSY CARDONA ARANGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19607990 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

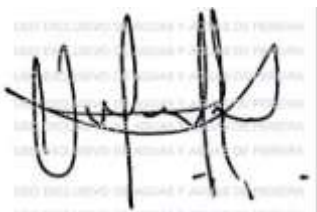
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 25 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. 278420-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278420-52</b>
Fecha Resolución	25 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE PARCIALMENTE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	CARLOS MARIO ESCOBAR PUERTA
Matrícula No	19611577
Dirección para Notificación	CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 11 CS 28GALICIA

**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. 6048468

## Resolución No. 278420-52

DE: 25 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278420 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 el señor CARLOS MARIO ESCOBAR PUERTA identificado con C.C. No. 75040594, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278420 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19611577 Ciclo: 16 ubicada en: CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 11 CS 28 CLUB RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE ET 2, Barrio GALICIA en el periodo facturado 2026-4

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 21 DE MAYO DE 2026 en la que participó el señor CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H25VA969094 el cual registra una lectura acumulada de 10 m<sup>3</sup>. Medidor no presenta movimiento estando el predio solo Predio recién habitado.

Adjunto foto del medidor y la lectura actual viven dos personas

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se evidencia que en el periodo de abril de 2026 el lector registró una lectura de **1 m<sup>3</sup>**, con la novedad de **medidor recién cambiado**. En consecuencia, el sistema procedió a facturar un consumo promedio de **13 m<sup>3</sup>**, además de los cargos fijos correspondientes.

No obstante, al analizar el consumo facturado en este periodo y teniendo en cuenta lo informado previamente por el grupo de facturación sobre el cambio reciente del medidor, así como la visita técnica realizada el día 21 de mayo de 2026, en la cual el funcionario reportó que se trata de un **predio recién ocupado**—, la empresa determinó que procede la **reliquidación del consumo**.

En tal sentido, el consumo facturado para dicho periodo se ajusta a **1 m<sup>3</sup>**, correspondiente a la lectura efectivamente registrada.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **19611577** por la Empresa, respecto al periodo de **abril de 2026, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE a reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-100130** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	414	0	0	-3	0	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	414	1	13	2276	29584	-27309
AJUSTE A LA DECENA	2026-4	414	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	414	1	13	2982	38765	-35783
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-4	414	1	13	1336	17366	-16030
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-4	414	1	13	1750	22755	-21004

**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 PARCIALMENTE** el reclamo presentado por CARLOS MARIO ESCOBAR PUERTA identificado con C.C. No. 75040594 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) CARLOS MARIO ESCOBAR PUERTA enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 11 CS 28 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CARLOS MARIO ESCOBAR PUERTA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19611577 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

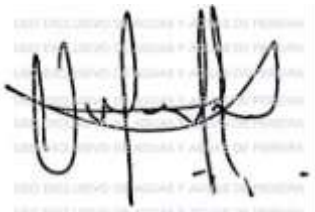
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 25 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. 278406-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278406-52</b>
Fecha Resolución	25 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUIS FERNANDO PATIÑO
Matrícula No	816512
Dirección para Notificación	CR 15 # 18- 57 LC 3MEJIA 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. 278406-52

DE: 25 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278406 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 el señor LUIS FERNANDO PATIÑO identificado con C.C. No. 10031342, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 278406 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 816512 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 15 # 18- 57 LC 3 , Barrio MEJIA ROBLEDO 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 21 DE MAYO DE 2026 en la que participó la señor Lius Fernando como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA63922AA el cual registra una lectura acumulada de **199 m3**. **Existe bomba de sanitario mala, se recomendo el arreglo**. Situación que confirma el incremento en el consumo registrado del periodo reclamado.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **MAYO de 2026**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y al daño porque **EXISTE BOMBA DE SANITARIO MALA**, la cual es responsabilidad del usuario, en el Periodo de Mayo presentó una diferencia de **21 m<sup>3</sup>**, avanzó de **176 m<sup>3</sup> a 197 m<sup>3</sup>**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y en el equipo de medida.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en el periodo de **MAYO de 2026**, **ES CORRECTO** y **NO** será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario, actuando de conformidad a la **Ley 142 de 1994**.

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

### RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por LUIS FERNANDO PATIÑO identificado con C.C. No. 10031342 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 LUIS FERNANDO PATIÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 18- 57 LC 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS FERNANDO PATIÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 816512 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de

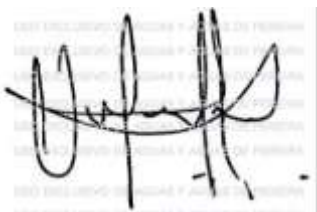
Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia,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

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

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

Dado en PEREIRA, el 25 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. 278431-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278431-52</b>
Fecha Resolución	25 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JAIME ALEXANDER LEON
Matrícula No	71977
Dirección para Notificación	CL 10 # 7- 62VILLAVICENCIO

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6048464

## Resolución No. 278431-52

DE: 25 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278431 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 el señor JAIME ALEXANDER LEON identificado con C.C. No. 10025699, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278431 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 71977 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 10 # 7- 62 , Barrio VILLAVICENCIO 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 21 DE MAYO DE 2026 en la que participó el señor 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° H23VA791350 el cual registra una lectura acumulada de 320 m3. **Se llama al teléfono del usuario ,el cual no contesta, se visita predio.Y allí, se encuentra menor de edad, se observa medidor durante 5 minutos y, este registra.**

Es importante tener en cuenta la observación anteriormente realizada por el personal de visitas técnicas, según la cual es posible que en el predio exista una fuga interna. Así mismo, se le recomienda al usuario **solicitar el servicio de geofono de forma particular ya que a la fecha la empresa no cuenta con este servicio**, Por tal motivo, se hace necesario que el usuario realice de manera **inmediata** el arreglo con el fin de evitar futuros consumos y cobros derivados de la omisión de lo recomendado.

Una vez localizada y corregida la fuga, el usuario podrá presentar en el Centro de Servicios de la Empresa el informe emitido por el proveedor del geófono y con dicho soporte, iniciar la respectiva reclamación por el consumo facturado.

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 posible fuga interna o externa (visible), que está afectando el consumo, presentando desviación significativa, por lo tanto, la Empresa considera pertinente **no reliquidar** los consumos del periodo **de mayo de 2026** generando cobro por diferencia de lectura por **21 m3**. Se le recuerda al usuario que debe ubicar la fuga y 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**.

De acuerdo con lo anterior y en concordancia con los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se concluye que los consumos medidos por el aparato de medida y facturados a la matrícula **No. 71977**, correspondientes al periodo de **mayo de 2026**, **no serán objeto de modificación**.

En consecuencia, **no se accede a la reliquidación solicitada**, hasta tanto no se realice la reparación de la posible fuga, si esta es interna y se evidencie dicha intervención, en caso de existir, por parte de este Departamento, actuando conforme a lo dispuesto en 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 remedarlas. 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 JAIME ALEXANDER LEON identificado con C.C. No. 10025699 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) JAIME ALEXANDER LEON enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 10 # 7- 62 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JAIME ALEXANDER LEON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 71977 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

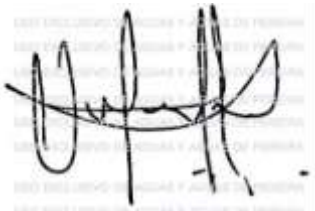
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 25 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 pattern of the company name 'AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

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

Proyectó: jazapata  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278418-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278418-52</b>
Fecha Resolución	25 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	NORY VELEZ OCAMPO
Matrícula No	880807
Dirección para Notificación	CL 14 # 6- 16 PS 2LA 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. 278418-52

DE: 25 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278418 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 NORY VELEZ OCAMPO identificado con C.C. No. 24938890, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278418 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 880807 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 14 # 6- 16 PS 2 , Barrio LA LIBERTAD 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)

Ante lo solicitado, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **880807**, se ha facturado de la siguiente manera:

Período 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	70 m <sup>3</sup>	59 m <sup>3</sup>	11 m <sup>3</sup>	11 m <sup>3</sup>	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 25 DE MAYO DE 2026 en la que participó la señora Nory velez ocampo 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° H25VA418782 el cual registra una lectura acumulada de **75 m<sup>3</sup>**. **Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, no registra consumo con llaves cerradas.** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando los consumos reclamados, diferente a la utilización del servicio.

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **MAYO de 2026**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **11 m<sup>3</sup> (avanzó de 59 m<sup>3</sup> m<sup>3</sup> a 70 m<sup>3</sup>)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida correspondiente al predio y el reporte de la lectura.

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

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

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

## **FUNDAMENTOS LEGALES**

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

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

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

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

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

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por NORY VELEZ OCAMPO identificado con C.C. No. 24938890 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 NORY VELEZ OCAMPO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 14 # 6- 16 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: NORY VELEZ OCAMPO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 880807 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

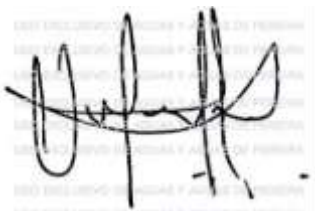
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 25 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. 278459-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278459-52</b>
Fecha Resolución	25 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ALBA LYDA ESCOBAR MONTOYA
Matrícula No	683094
Dirección para Notificación	CARRERA 23 # 14 - 37 BLOQUE 1 APTO 1004 ALBURQUERQUESEC 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. 278459-52

DE: 25 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278459 de 21 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 21 DE MAYO DE 2026 la señora ALBA LYDA ESCOBAR MONTOYA identificado con C.C. No. 30297525, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 278459 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 683094 Ciclo: 4 ubicada en: CR 15 BIS # 23- 28 PS 2 , Barrio CENTENARIO en los periodos facturados 2026-1,2026-5,2026-2,2026-4,2026-3

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)

Ante lo solicitado, y con relación al consumo facturado para **DICIEMBRE de 2025, ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2026**, se registró **7 m<sup>3</sup>**, para cada periodo, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que **MEDIDOR FRENADO**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 22 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA85043AA el cual registra una lectura acumulada de **1228 m<sup>3</sup>**. ***Se llama al teléfono de la usuaria, la cual manifiesta que no esta cerca del predio reclamante, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra desocupado, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra.***

Así las cosas, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error en el registro de la lectura para facturar los Periodos de **DICIEMBRE de 2025, ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2026**, ya que se debió facturar por la diferencia de lectura del predio de matrícula **Nro 683094**, como se evidencia en el registro de los consumos, 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 reclamados.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 683094** por la Empresa, respecto a los Periodos de **DICIEMBRE de 2025, ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL 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 **-278155** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-1	486	1	7	1695	11868	-10173
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-3	486	2	7	2587	9053	-6467
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	486	1	7	2276	15930	-13654
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-4	486	1	7	1750	12253	-10502
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	486	0	0	-1	0	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	486	1	7	2888	20218	-17330
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-2	486	2	7	2587	9053	-6467
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	486	2	7	5777	20218	-14442
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-4	486	1	7	1336	9351	-8015
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	486	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA	2025-12	486	0	0	0	-3	3
AJUSTE A LA DECENA	2026-1	486	0	0	-3	-2	-1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	486	0	0	-4	-3	-1
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-2	486	2	7	3391	11868	-8477
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-3	486	0	0	-4	-3	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	486	0	7	0	15930	-15930
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-5	486	0	7	0	9351	-9351
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-12	486	2	7	2587	9053	-6467
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-12	486	2	7	3391	11868	-8477
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	486	1	7	2203	15423	-13220

NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-3	486	2	7	3391	11868	-8477
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	486	1	7	2982	20873	-17891
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	486	0	7	0	20873	-20873
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-12	486	0	0	-4	-4	-1
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-1	486	1	7	1293	9053	-7760
AJUSTE A LA DECENA	2026-3	486	0	0	0	-2	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	486	2	7	5777	20218	-14442
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-1	486	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	486	2	7	4407	15423	-11016
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-5	486	0	7	0	12253	-12253
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-12	486	2	7	4407	15423	-11016
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-12	486	2	7	5777	20218	-14442
AJUSTE A LA DECENA	2026-2	486	0	0	0	-2	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	486	2	7	4407	15423	-11016

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

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

**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 ALBA LYDA ESCOBAR MONTOYA identificado con C.C. No. 30297525 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 ALBA LYDA ESCOBAR MONTOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 23 # 14 - 37 BLOQUE 1 APTO 1004 ALBURQUERQUE 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 LYDA ESCOBAR MONTOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 683094 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

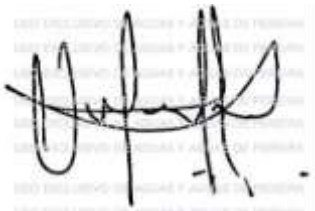
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 25 DE MAYO DE 2026

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

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

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

Proyectó: mlramos

Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278484-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278484-52</b>
Fecha Resolución	25 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	RAFAEL ARROYAVE ARANGO
Matrícula No	244764
Dirección para Notificación	CR 11 # 22- 13LAGO URIBE

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

**Resolución No. 278484-52**

DE: 25 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278484 de 21 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 21 DE MAYO DE 2026 el señor RAFAEL ARROYAVE ARANGO identificado con C.C. No. 10131424, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278484 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 244764 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 11 # 22- 13 , Barrio LAGO URIBE en el (los) periodo(s) facturados(s) 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).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 25 DE MAYO DE 2026 en la que participó el señor Rafael Arroyave 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° H25VA498909 el cual registra una lectura acumulada de 132 m3. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, en el momento de la revisión el medidor no registra consumo, abastece 3 locales.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **244764**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	116 m3	90 m3	26 m3	26 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	90 m3	56 m3	34 m3	34 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo **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,

- Para el periodo de abril de 2026, el equipo de medida avanzó **(56 m3 a 90 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 34 m3.
- Para el periodo de mayo de 2026, el equipo de medida avanzó **(90 m3 a 116 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 26 m3, en la visita técnica se

desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Se le informa al usuario que en predio tiene consumo compartidos de varios locales, por ende, el consumo registrado se debe a la utilización del servicio la empresa no accede a reliquidar más periodos por decisión significativa, que en visita de terreno se ha evidenciado anomalía alguna.

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por RAFAEL ARROYAVE ARANGO identificado con C.C. No. 10131424 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o.** Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) RAFAEL ARROYAVE ARANGO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 22- 13 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: RAFAEL ARROYAVE ARANGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 244764 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

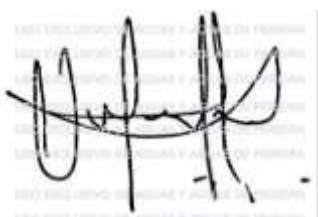
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 25 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. 278450-52 de 25 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278450-52</b>
Fecha Resolución	25 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	HECTOR BENJUMEA
Matrícula No	623942
Dirección para Notificación	VIA ARMENIAROCIO ALTO

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

## Resolución No. 278450-52

DE: 25 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278450 de 21 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 21 DE MAYO DE 2026 el (la) señor(a) HECTOR BENJUMEA identificado con C.C. No. 7534913, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278450 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 623942 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: VIA ARMENIA EL ROCIO FRENTE A ESCUELA, Barrio ROCIO ALTO en el periodo facturados 2026-5.

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

Considera este despacho pertinente aclarar al reclamante que existe una apreciación errónea respecto de la responsabilidad sobre los daños que puedan presentarse en la domiciliaria de un predio, ya sea de acueducto y/o alcantarillado.

Resulta comprensible para el prestador que, dentro del común de los usuarios, exista la percepción e incluso la creencia generalizada de que los daños que se presentan desde el medidor hacia el exterior, esto es, hasta el punto de conexión del inmueble con la red principal o secundaria, son responsabilidad exclusiva de la Empresa.

Dicha interpretación se encuentra ampliamente difundida y, en algunos casos, incluso es compartida por determinados centros de atención comunitaria y organismos de orientación o defensa de usuarios; sin embargo, ello no implica que jurídicamente toda afectación presentada en la domiciliaria deba ser asumida por el prestador del servicio.

Así las cosas, y en un contexto más completo después de haber citado las normas sobre responsabilidad de las domiciliarias, es claro que el costo de las reparaciones que se deban hacer en las domiciliarias está en cabeza de los usuarios y/o suscriptores, distinto al mantenimiento de las redes públicas que si corre por cuenta de la Empresa, situación que no es la que ocurre en el caso que ocupa nuestro interés, pues para este despacho no cabe duda que la ejecución técnica realizada mediante cumplidos No. 395772972 y 395772973, si fue realizada en la domiciliaria y/o acometida de la matrícula No 623942, correspondiente al predio ubicado en la Carrera 29 A No. 27-41 Rocio Alto, razón por la cual se le liquidó el valor del trabajo respectivo.

Ahora es de suma relevancia jurídica entender que las ejecuciones técnicas que realizan las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, obedecen a una relación contractual entre el suscriptor y/o usuario y **en casos donde se está desperdiciando un bien social esencial como el agua potable, el interés particular debe ceder ante el general**, de allí que la Empresa bajo la premisa de la buena fe de que trata el artículo 83 de la C.P de 1991 efectúa las reparaciones de daños que son reportados por usuarios determinados e indeterminados, pues es su responsabilidad cuidar el bien social que presta, y mitigar en la mayoría de los escenarios posibles su mal uso, o desperdició, como fue en el caso en particular una fuga en la acometida en vía pública, **y el suscriptor y/o usuario es** el responsable de la reparación ejecutada en la acometida de acueducto de su vivienda, aunque no la haya reportado personalmente.

La siguiente es la relación de los materiales utilizados para la reparación de la acometida de acueducto de la vivienda con matrícula 623942:

Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 f	4,902.53	0.003	1.50	20.00	1,470.76	19.00	1,676.66	10,501.22
127030025	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	4,027.08	0.002	1.00	20.00	805.42	19.00	918.17	5,750.67
127030030	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	525.27	0.000	3.00	20.00	315.16	19.00	359.28	2,250.26
127030219	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 1/2"	27,664.30	0.016	1.00	20.00	5,532.86	19.00	6,307.46	39,504.62
127030451	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
127030782	ADAPTADOR HEMBRA PF 1/2"	7,178.71	0.004	3.00	20.00	4,307.23	19.00	4,910.24	30,753.59
1580300182	Acometida de acueducto en Pavimento	1,912,338.44	1.092	1.00	20.00	382,467.69	19.00	436,013.16	2,730,819.29
									2,865,335.00

Por lo expuesto anteriormente, este despacho considera correcto el cobro del cumplido No 395772973, por valor de \$ 2.407.844,53 diferido a (36) treinta y seis cuotas más el IVA el cual asciende a \$457.490,45 liquidado a (6) seis cuotas por ser un Impuesto Nacional, por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios y no se ordenará la reliquidación de los saldos facturados por el concepto de instalación domiciliaria y no expedirá factura diferente para el periodo de mayo de 2026 relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matrícula No 623942 para que pueda acceder al servicio de acueducto en forma continua y eficiente.

En conclusión:

- En el predio mencionado se reparó acometida de acueducto con la OT 5913938.
- Los recursos cobrados corresponden a lo consignado a la orden de trabajo.
- Se anexa orden de trabajo.

Por ende, el cumplimiento del radicado 5913938 es válido.

Se adjunta orden de trabajo.

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P				ORDEN DE TRABAJO	
SUBGERENCIA DE OPERACIONES				N. DE ORDEN	5913938
RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO				IMPRESO EL:	11/03/2026 3:02:05 p. m.
310 - RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION				IMPRESO POR:	AGIRALDO
CLASE - SUBCLASE: MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXION				DATOS DEL MEDIDOR	
INFORMACIÓN DEL USUARIO				NÚMERO: P1915MH05A99083AA	
DIRECCIÓN: CARRERA 29 A No. 27-41 ROCÍO ALTO				MARCA:	
DIRECCIÓN DE AYUDA:				LECTURA:	
USUARIO: NO REPORTA				MATRÍCULA: 623942	
FECHA DE SOLICITUD: 11/03/2026 2:58:18 p. m.				HORA:	
COBRO A USUARIO: SI? <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Por que?				DIÁMETRO:	
Geflono: <input type="checkbox"/> Compresor: <input type="checkbox"/>				TIPO:	
OBSERVACIONES RADICACIÓN					
viene de la solicitud ... CARRERA 29 A NO. 27-41 ROCÍO ALTO DAÑO CONEXION DE SOLTITPA GEOFONO AUT CARLOS ZAPATA SOL DANIEL MONROY.					
CÓDIGOS DE COSTO DIRECTO				DATOS DEL MEDIDOR INSTALADO	
TIPO DE VIA				NÚMERO:	
EN ZONA VERDE				MARCA:	
EN PAVIMENTO				LECTURA:	
EN ANDÉN SIN ACABADO				CLASE:	
EN CALZADA SIN PAVIMENTAR				DIÁMETRO:	
PERFORACION TOPO MISIL				TIPO:	
Observaciones: Si la longitud es mayor a 3 metros, se debe hacer una acometida nueva y aplicar los recursos de L4					
CÓDIGO	ACCESORIOS INSTALADOS	UNIDAD	CANTIDAD		
20000000	MEDIDOR 1/2" R160 PLÁSTICO POR CONSIGNACIÓN	UND			
13102012	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 3/4"	UND			
13102013	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 1"	UND			
127030085	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLÁSTICA	UND			
127030482	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR	UND			
CÓDIGO	MANO DE OBRA DE ACTIVIDADES	UNIDAD	CANTIDAD		
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACION MEDIDOR	UND			
1570300249	INSTALACION EN TIERRA CAJA DE PROTECCION PARA MEDIDOR 1/2" Y 3/4"	UND			
1570300250	INSTALACION EN ANDÉN CAJA Y/O TAPA DE PROTECCION	UND			
1570300251	INSTALACION LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2" Y 3/4"	UND			
USUARIO		INSTALADOR		SUPERVISOR	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre: Sebastián Barrios M		Nombre:	
CC:					
OBSERVACIONES INSTALACIÓN					
de reparo dado en la conexión, collarin, Rotura en vis 1,20x4,90					
Fuga ya Marcada hace días					
Trabamos.					
Sebastián					

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PÉREIRA S.A.S E.S.P				ORDEN DE TRABAJO			
SUBGERENCIA DE OPERACIONES				N. DE ORDEN	5913338		
RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO				IMPRESO EL:	11/03/2026 3:02:05 p. m.		
				IMPRESO POR:	AGIRALDO		
CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	UNIDAD	SELECCIÓN	CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/4"	UNIDAD	SELECCIÓN
127030789	ACOPLES MEDIDOR DE 1/2"	PAR		127030221	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 3/4"	UNID	
127030791	ACOPLES PARA MEDIDOR DE 1/2" PLASTICO	PAR		127030810	ADAPTADOR MACHO POLIETILENO DE 25 MM x 1/2"	UNID	
127030792	ADAPTADOR HEMBRA PP 1/2"	UNID	3	127030840	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 25 MM X 3/4"	UNID	
127030817	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	UNID		127030854	ADAPTADOR MACHO PVC DE 3/4"	UNID	
127030829	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 20 mm 1/2"	UNID		127030871	BIJUE ROSCADO 3/4 X 1/2" PVC	UNID	
127030852	ADAPTADOR MACHO PPHABO DE 1/2"	UNID		127030873	BIJUE SOLDADO DE 1 X 3/4" PVC	UNID	
127030890	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	3	127030883	BIJUE SOLDADO 3/4 X 1/2" PVC	UNID	
127030829	ODDO GALVANIZADO DE 1/2 X 90	UNID		127030205	ODDO PVC DE 3/4" X 45"	UNID	
127030201	ODDO PVC DE 1/2 X 45	UNID		127030206	ODDO PVC DE 3/4" X 90"	UNID	
127030192	ODDO PVC DE 1/2" X 90"	UNID		127030220	COLLAR DE DERIVACION 3" X 3"	UNID	
127030216	COLLAR DE DERIVACION 150 X 20 (4" X 1/2) PARA POLIETILENO	UNID		127030222	COLLAR DE DERIVACION 4" X 3/4"	UNID	
127030219	COLLAR DE DERIVACION 3" X 1/2"	UNID	2	127030224	COLLAR DE DERIVACION DE 2 X 3/4"	UNID	
127030223	COLLAR DE DERIVACION 4" X 1/2"	UNID		127030225	COLLAR DE DERIVACION DE 6 X 3/4"	UNID	
127030223	COLLAR DE DERIVACION 6 X 1/2"	UNID		127030289	SALAPAGO HD DE 150 X 25 MM (4" X 3/4") PARA POLIETILENO	UNID	
127030226	COLLAR DE DERIVACION PVC 2" X 3/2"	UNID		128020015	LLAVE DE CONTENCIÓN 3/4"	UNID	
127030228	COLLAR POLIETILENO DE 43 MM X 20 MM (1 1/2 X 1/2)	UNID		128020012	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 3/4"	UNID	
127030286	SALAPAGO EN HD DE 80mm X 1/2" PARA POLIETILENO	UNID		127030953	NIPLE GALVANIZADO DE 3/4 X 5 CM	UNID	
127030287	SALAPAGO EN HD DE 90 X 20 PARA POLIETILENO	UNID		127030998	REDUCCION BUSHING DE 3/4 X 1/2 GALVANIZADA	UNID	
127031064	SALAPAGO HD 4 X 1/2	UNID		127030414	REDUCCION COPA DE 3/4" X 1/2"	UNID	
127030200	SALAPAGO HD DE 110 X 20 MM (4" X 1/2") PARA POLIETILENO	UNID		127030540	RAPON ROSCADO DE 3/4 PVC	UNID	
127030309	SALAPAGO HD DE 6 X 1/2"	UNID		127030548	RAPON SOLDADO DE 3/4" PVC	UNID	
127030292	SALAPAGO HI 3 1/2" PARA PVC	UNID		127030524	RAPON MACHO GALVANIZADO DE 3/4"	UNID	
127030305	SALAPAGO HI DE 2 X 1/2"	UNID		127030545	TEE DE 3/4" PVC	UNID	
128020014	LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2"	UNID		127020023	TUBERIA POLIETILENO DE 25 MM	M	
128020015	MEDIDOR 1/2" VOLUMETRICO 8160 - PLASTICO	UNID		127020066	TUBERIA PRESION RIE 21 DE 3/4" PVC	M	
127030359	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2 X 5 CM	UNID		127030690	UNION DRESSER DE 3/4" PVC	UNID	
127030360	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2" X 10 CM	UNID		127030745	UNION POLIETILENO DE 25 MM	UNID	
127031112	REGISTRO DE INCORPORACION DE 16 mm PIALPE	UNID		127030753	UNION PVC DE 3/4" PRESION	UNID	
127030451	REGISTRO DE INCORPORACION DE 1/2"	UNID	2				
128020036	VALVULA DE CORTE DE 1/2"	UNID					
127030521	RAPON MACHO GALVANIZADO DE 1/2	UNID					
127030286	RAPON ROSCADO DE 1/2" PVC	UNID					
127030544	RAPON SOLDADO DE 1/2" PVC	UNID					
127030581	TEE GALVANIZADA DE 1/2	UNID					
127030623	TEE PVC DE 1/2"	UNID					
127030335	TUBERIA DE 16 mm PIALPE - ROLLID por 100 M	M	130				
127030621	TUBERIA POLIETILENO DE 20MM PH 16 R09	M					
127030888	TUBERIA PVC DE 1/2" RIDE 13.5	M					
127030602	SANTA TEFILON - ROLLID	ROLLID					
128020016	LLAVE DE CONTENCIÓN 1 1/2"	UNID					
127030539	TEE DE 1 1/2" R021 PVC	UNID					
127030686	UNION DRESSER DE 1/2" PVC	UNID					
127030988	UNION GALVANIZADA DE 1"	UNID					
127030743	UNION HI + AJUS DE 1/2	UNID					
127030747	UNION POLIETILENO DE 20 MM EN BRONCE	UNID					
127030751	UNION PVC DE 1/2" PRESION	UNID					
128020143	VALVULA DE SOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PIALPE	UNID					

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por HECTOR BENJUMEA identificado con C.C. No. 7534913 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) HECTOR BENJUMEA enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA ARMENIA 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 BENJUMEA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 623942 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

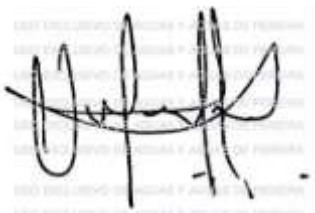
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 25 DE MAYO DE 2026

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**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**