

**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. 278219-52 de 26 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>278219-52</b>                |
| Fecha Resolución                 | 26 DE MAYO DE 2026              |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>            |
| Fecha del Aviso                  | 4 DE JUNIO DE 2026              |
| Fecha de Desfijación             | 5 DE JUNIO DE 2026              |
| Nombre del Peticionario          | ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO       |
| Matrícula No                     | 1860576                         |
| Dirección para Notificación      | bumeranjuridica@gmail.comMARAYA |

**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. 278219-52

DE: 26 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278219 de 6 DE MAYO DE 2026

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 6 DE MAYO DE 2026 el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278219 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1860576 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CL 50 # 13- 15 CONJ.RES TISÚ ÁREA COMUN, Barrio MARAYA en el periodo facturado **ABRIL de 2026**.

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

Dando respuesta a **OFICIO 14126MAC1601P**, en la cual solicitó:

### PRETENSIONES (LO QUE SE SOLICITA)

1. Instalar medición individual para **facturar** y determinar el consumo real de agua en áreas comunes (por diferencia de sus lecturas), declarar pérdida del derecho al precio del consumo no medido y devolver la totalidad del consumo determinado por cálculo, cobrado y pagado.
2. Reexpedir la **factura** sin las sumas en reclamación, que es el valor del consumo no medido sino calculado sin cumplirse el presupuesto legal, y mientras se tramita la presente petición no generar orden de suspensión o corte del servicio y no iniciar, adelantar o proseguir gestión de cobranza.

Para iniciar, se observa que el señor Antonio José actúa como mandatario de la representante legal de **CONJUNTO RESIDENCIAL TISU P.H.**, aportando documento a nombre del señor LUIS GABRIEL JIMENEZ TRUCCO, presentado un certificado con fecha de expedición del **12/11/2021**, 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 **21/12/2021**, 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 278219 para el predio o matrícula N° 1860576.

En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula **No. 1860576** de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matrícula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del **CONJUNTO RESIDENCIAL TISU P.H.**, el cual cuenta con 101 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 VII, CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. FACTURACIÓN, y la legislación vigente, la Empresa efectúa el cobro del consumo de acuerdo al registro del totalizador, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994,

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

(Negrilla, subraya y cursiva fuera de texto).

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

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

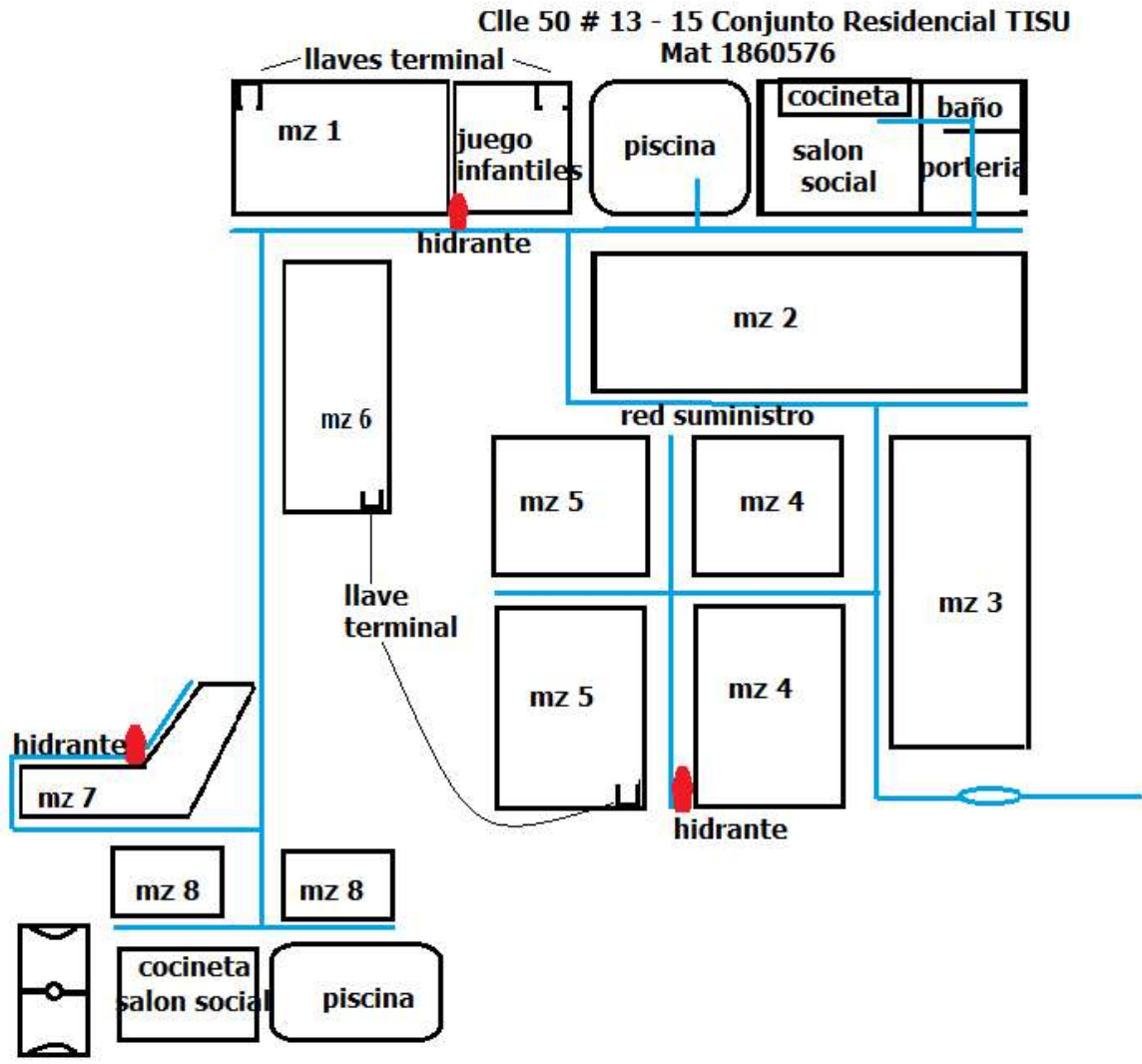
Cabe resaltar que la Empresa no realiza estudios técnicos solicitados por usted sobre ese particular, puesto que lo que determina ese sistema es la distribución hidráulica y sanitaria que realiza el diseñador y constructor de la copropiedad quien debe tener el respectivo estudio, de acuerdo a la disponibilidad 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 apartamentos 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 TISU**, 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 **CONJUNTO RESIDENCIAL TISU P.H.**

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 TISU 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.

**La Empresa, realizó inspección técnica al CONJUNTO RESIDENCIAL TISU P.H, y comprueba y determina que las condiciones técnicas de las redes hidráulicas del CONJUNTO no permiten medición individual de las redes de las áreas comunes, como son las redes locales, es decir existe imposibilidad técnica para medición individual del área común.**

Se adjunta la revisión técnica realizada por el Departamento de Control de Perdidas no Técnicas, donde se inspeccionó el **CONJUNTO RESIDENCIAL TISU P.H.** y **se ratifica** que existe imposibilidad técnica para la medición individual de las instalaciones hidráulicas del área común. En visita técnica realizada al predio se concluyó lo siguiente: Por el diseño hidráulico de sus instalaciones internas, es imposible la medición individual de las áreas comunes, ya que se quedaría sin medición, las redes locales, dos piscinas y dos salones sociales que están completamente independientes y separados, (se anexa plano a mano alzada ejecutado en la visita).



Plano Hidráulico, realizado con ocasión de las inspecciones técnicas para comprobar la distribución interna de acueducto, la cual se abastece de la única acometida de acueducto que ingresa al Conjunto y de allí se alimentan las 101 cuentas hijas, las redes locales, dos piscinas y dos salones sociales que están completamente independientes y separados, a la entrada de la acometida está instalado el Macromedidor, es decir el totalizador de Conjunto con el cual se garantiza la medición total que se le entrega a la propiedad horizontal.

**Punto 2**

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, tanques de reserva, salón social y portería, con fundamento en la normatividad vigente.

*En referencia a los cortes del servicio realizados por la Empresa, se verifica en el Sistema de Información Comercial, que para el predio reclamante, no se le han generado ordenes de corte en los últimos 5 periodos de facturación y aunque el predio presentara reclamaciones vigentes el usuario deberá cancelar los valores no reclamados de la facturación y evitar ordenes de corte.*

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

**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).*

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:

| Periodo 2026 | Consumo Mama | Consumo Hija | Diferencia | Consumo Facturado A.C | Observación  |
|--------------|--------------|--------------|------------|-----------------------|--|
| Abril        | 1772 m3      | 1615 m3      | 157 m3     | 157 m3                | Diferencia de lectura + sistema descontar y repartir |

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

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa, en el periodo de **ABRIL de 2026**, se factura lo registrado en el totalizador descontando el consumo de las hijas, de lo que se establece que el consumo generado en el periodo reclamado es debido a la utilización del servicio, es de anotar que, el uso del área común depende exclusivamente de los usuarios de las instalaciones en dicha área, no se registra incidencia alguna en el totalizador.

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.

Por lo expuesto, este Departamento, **NO ACCEDE a las pretensiones del escrito 14126MAC1601P**, porque la forma de determinar el consumo del área común con base en el registro del totalizador es correcto y con sus argumentos referente 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.

#### **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.”*

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

**ARTÍCULO 2.3.1.1.1.**

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

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

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

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

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

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

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 Correo Electrónico:, bumeranjuridica@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: 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. 1860576 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

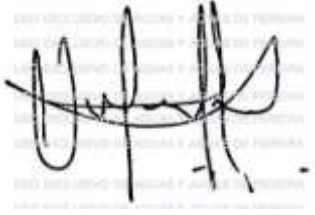
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 26 DE MAYO DE 2026

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

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

**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. 278409-52 de 26 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA YOLANDA PERDOMO** 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>278409-52</b>      |
| Fecha Resolución                 | 26 DE MAYO DE 2026    |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>  |
| Fecha del Aviso                  | 4 DE JUNIO DE 2026    |
| Fecha de Desfijación             | 5 DE JUNIO DE 2026    |
| Nombre del Peticionario          | MARIA YOLANDA PERDOMO |
| Matrícula No                     | 880815                |
| Dirección para Notificación      | MZ 44 LT 18CORALES    |

**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. 6048852

## Resolución No. 278409-52

DE: 26 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278409 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 (la) señor(a) MARIA YOLANDA PERDOMO identificado con C.C. No. 41892979, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278409 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 880815 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 44 LT 18 , Barrio CORALES en los periodos facturados 2026-1, 2026-2, 2026-3, 2026-4 y 2026-5.

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

En atención al reclamo presentado respecto de la matrícula No. 880815, 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, realizo orden de visita, la cual se ejecutó el día 25 de mayo de 2026 a las 8:44 a.m. en la cual se reportó: *Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente adjunto foto del medidor y la lectura actual viven una persona.*

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

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

| Servicio | Año  | Mes     | nActiv | Lect Actual | Lect Anter | Consumo |
|----------|------|---------|--------|-------------|------------|---------|
| ACUEDI   | 2026 | Mayo    | 1      | 71          | 62         | 9       |
| ACUEDI   | 2026 | Abril   | 1      | 62          | 48         | 14      |
| ACUEDI   | 2026 | Marzo   | 1      | 48          | 36         | 12      |
| ACUEDI   | 2026 | Febrero | 1      | 36          | 32         | 4       |
| ACUEDI   | 2026 | Enero   | 1      | 32          | 28         | 4       |

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

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para los periodos de **ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL Y MAYO DE 2026**, reclamado por el usuario, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este

Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **ENERO, FEBRERO, MARZO 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 MARIA YOLANDA PERDOMO identificado con C.C. No. 41892979 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA YOLANDA PERDOMO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 44 LT 18 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA YOLANDA PERDOMO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 880815 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

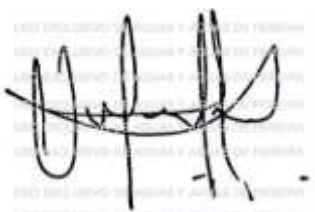
155 de la Ley 142 de 1994.

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 26 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 watermark of the company's logo and name.

**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. 278424-52 de 26 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ADA GLADYS OSSA BONILLA** 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>278424-52</b>              |
| Fecha Resolución                 | 26 DE MAYO DE 2026            |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>             |
| Fecha del Aviso                  | 4 DE JUNIO DE 2026            |
| Fecha de Desfijación             | 5 DE JUNIO DE 2026            |
| Nombre del Peticionario          | ADA GLADYS OSSA BONILLA       |
| Matrícula No                     | 253476                        |
| Dirección para Notificación      | CL 28 BIS # 11- 51LA 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

## Resolución No. 278424-52

DE: 26 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278424 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 ADA GLADYS OSSA BONILLA identificado con C.C. No. 24909182, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 278424 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 253476 Ciclo: 4 ubicada en:CL 28 BIS # 11- 51 , Barrio LA VICTORIA en el periodo facturado 2026-5

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 25 DE MAYO DE 2026 en la que participó la señora Gloria Bustamante como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H25VA396636 el cual registra una lectura acumulada de **43 m<sup>3</sup>**. **Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra leve consumo con llaves cerradas.**

Ahora bien, es de tener en cuenta la observación “ **medidor registra leve consumo con llaves cerradas**”, y a la fecha la Empresa no cuenta con el servicio disponible del geófono, por lo tanto, se le recomienda que de forma particular contrate el servicio de geófono para ubicar la fuga, realizar las reparaciones pertinentes y así evitar incrementos en su facturación, **una vez halle la fuga puede presentar en el centro de servicios de la Empresa el informe del geófono particular e iniciar la reclamación por el consumo facturado.**

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en el periodo de **Mayo de 2026 a 4 m<sup>3</sup>** promedio del predio de acuerdo con el histórico de consumos.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto, este Departamento considera que los consumos facturados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en el periodo de **MAYO de 2026, NO ES CORRECTO** por la fuga interna evidenciada en el predio, se reliquidan los consumos facturados, actuando de conformidad a la **ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-26288** detallado así:

| Concepto                   | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| CONSUMO ACUEDUCTO          | 2026-5  | 408    | 4          | 9           | 9103       | 20481       | -11379   |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2026-5  | 408    | 4          | 9           | 11928      | 26837       | -14909   |

**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.

Habrán 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 ADA GLADYS OSSA BONILLA identificado con C.C. No. 24909182 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 ADA GLADYS OSSA BONILLA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 28 BIS # 11- 51 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: ADA GLADYS OSSA BONILLA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 253476 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

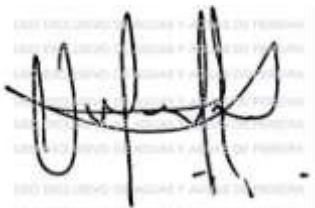
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 26 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. 278416-52 de 26 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN CARLOS 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>278416-52</b>          |
| Fecha Resolución                 | 26 DE MAYO DE 2026        |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>      |
| Fecha del Aviso                  | 4 DE JUNIO DE 2026        |
| Fecha de Desfijación             | 5 DE JUNIO DE 2026        |
| Nombre del Peticionario          | JUAN CARLOS RAMIREZ       |
| Matrícula No                     | 333948                    |
| Dirección para Notificación      | CL 33 # 10- 13EL PORVENIR |

**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. 6047397

## Resolución No. 278416-52

DE: 26 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278416 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 (la) señor(a) JUAN CARLOS RAMIREZ identificado con C.C. No. 1088297515, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278416 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 333948 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 33 # 10- 13 , Barrio EL PORVENIR en el periodo facturado 2026-5.

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

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 25 de mayo de 2026, se encontró: "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, no registra consumo con llaves cerradas.". medidor con lectura acumulada de 2074 mt3, predio con nivel de ocupamiento de 1 persona.

"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".

Los consumos facturados al predio son los siguientes:

Para el periodo de abril de 2026, la diferencia de lectura registrada por el medidor fue de 49 mt3 (2006 m3 – 1957 m3), y la Empresa procedió a cobrar el promedio histórico del predio que era de 14 mt3, mientras se investigan las causas del incremento en el consumo; Quedando pendiente por cobrar un consumo de 35 mt3.

El día 30 de abril de 2026, el grupo de Previa a la Facturación le envía al usuario una carta de notificación de diligencia de visita de revisión Previa a la Facturación, para investigar las posibles causas que originaron el incremento en el consumo, en cumplimiento en lo establecido en el artículo 2.6 de la circular externa de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios No 006 de 2007 (Circular del Debido Proceso); visita que se realizaría el día 7 de mayo de 2026 a las 10:30AM. La visita fue realizada el día y la hora programada donde el revisor reportó: "Se visita el predio, se revisan los puntos hidráulicos, se observa fuga por los acoples en el tanque del sanitario, en el agua stop, vive persona sola", es decir fuga visible la cual es responsabilidad exclusiva del usuario y no de la Empresa prestadora del servicio; por lo tanto, la Empresa factura el consumo con base en la diferencia de lectura. La visita fue atendida por el señor Juan Carlos Ramírez, identificado con cedula de ciudadanía No 1088297515.

35-29-13  
 05-26

FECHA NOTIFICACION: 4/30/2026  
 FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA: 5/7/2026 Hora: 10:30:00 AM Nro. Revisión: PRIMERA  
 FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 05/07/26 HORA INICIO VISITA: 70:30 PM

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) Juan Carlos Ramirez identificado con C.C. N° 108829315 se procede por parte funcionarios adscritos al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, a llevar a cabo Revisión técnica a efectos de investigar las causales que generaron la desviación del 2,5% de los consumos facturados en (los) mes(es) de ABRIL, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de 14 m³, para lo cual se procede de la siguiente manera:

**A) Características Especificas del predio: - Información Sistema:**  
 Dirección: CL 33 # 10- 13, EL PORVENIR Uso: RESID-EST 4  
 Ciclo: 4 Ruta: 3 Cons.: 70350

**Información En Terreno:**  
 Tipo de Vivienda: Casa -Nro. Niveles: 2 - Clase de Uso Resid Nro. Ocupantes 1

(Si es uso NO es residencial favor indicar)  
 Nombre del establecimiento: \_\_\_\_\_

**B) Características Generales equipo de medida:**

**Información Sistema:**  
 1).Nro. Medidor: P1715MMRSA95267AA Última lectura: 2006  
 - Diferencia de lectura: 49 Mt³ - Promedio: 14Mt³ - Consumo NO facturado 35 Mt³

Abril 35 M³  
 Abri - Mayo - 24 M³  
 49 M³

**Información En Terreno:**  
 1) Nro medidor: P1715MMRSA95267 Lectura: 2070 Diámetro: 1/2 Estado: Buena:  Mala: \_\_\_\_\_  
 Descripción Estado: Se observa en buen estado

**C) Descripción estado de las instalaciones internas y su funcionamiento:**

De nota el grupo, se venía cuenta hidráulica, se pide por cuentas en el campo del contador, que era persona  
 De conformidad con lo establecido en la Circular Externa SSPD N° 006 de 2007 y el artículo 29 de la Constitución Nacional se le concede el uso de la palabra a ( EL, La), Señor(a) Juan Carlos Ramirez identificado(a) con c.c. N° 108829315 quien atendió la visita y hace las siguientes observaciones:

Siendo las 70:30 PM da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

Juan Carlos Ramirez 108829315  
 Nombre-Firma y C.C. Quien atendió la visita  
 Propietario: \_\_\_\_\_ Inquilino: ✓

\_\_\_\_\_  
 Nombre y C.C. Testigo Visita

Juan Carlos Ramirez  
 Nombre Funcionario que realiza la Visita

"Tu compromiso con el agua hace la diferencia"

En mi calidad de revisor, libre, voluntariamente y notificado de las implicaciones legales que se desprenden de cometer delito de falsedad en documento privado y demás implicaciones legales, bajo la gravedad de juramento manifiesto que el usuario del predio descrito se negó a atender/firmar el presente documento.

En el periodo de mayo de 2026, el medidor del inmueble presentó una diferencia de lectura de 65 m3 (2071 m3 – 2006 mt3), y se procedió a cobrar el consumo pendiente del periodo anterior de 35 m3, más el promedio histórico del predio que era de 14 m3, para un total a facturar en este periodo de mayo de 2026 de 49 mt3. **Quedando pendiente por factura 51 mt3, los cuales serán facturados en el próximo**

**periodo de facturación sumándole la diferencia de lectura que registre el equipo de medida.**

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 en los periodos de abril y mayo de 2026, son correctos y no serán objeto de modificación alguna. Predio con fuga externa en el agua stop del tanque del sanitario. 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.

## **FUNDAMENTOS LEGALES**

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

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

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

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JUAN CARLOS RAMIREZ identificado con C.C. No. 1088297515 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) JUAN CARLOS RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 33 # 10- 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: JUAN CARLOS RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 333948 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

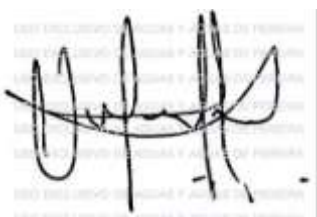
Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de 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 26 DE MAYO DE 2026

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: jfagudelo  
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. 278422-52 de 26 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BETZABE 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>278422-52</b>  |
| Fecha Resolución                 | 26 DE MAYO DE 2026  |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>                                      |
| Fecha del Aviso                  | 4 DE JUNIO DE 2026  |
| Fecha de Desfijación             | 5 DE JUNIO DE 2026  |
| Nombre del Peticionario          | BETZABE DIAZ  |
| Matrícula No                     | 206201  |
| Dirección para Notificación      | CL 26 # 6- 15 CLUB SOCIAL Y SHOW FLORES FRESCASLAGO URIBE |

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6047450

## Resolución No. 278422-52

DE: 26 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278422 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 (la) señor(a) BETZABE DIAZ identificado con C.C. No. 18022032, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278422 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 206201 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 26 # 6- 15 CLUB SOCIAL Y SHOW FLORES FRESCAS CLUB SOCIAL Y SHOW FLORES FRESCAS, Barrio LAGO URIBE en el **periodo facturados 2026-5.**

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

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 22 de mayo de 2026, se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 250 mt<sup>3</sup>. *Se llama al número dado a las 8: 06 A.M., 10: 38 A.M., varias veces y no contestan, se va al predio se espera y no hay o no sale nadie, se vuelve a llamar a las 10: 57 A.M., y tampoco contestan, se tomó lectura al medidor el cual no registra consumo con llaves cerradas”.*

Si su reclamación requiere visita técnica por parte del personal de la Empresa, usted debe facilitar la realización de dichas visitas según la Ley 142 de 1994. Por lo anterior, recomendamos informar a los habitantes o personas que laboran en este predio estar pendiente de la visita con el fin de suministrar la información requerida por los funcionarios de la Empresa.

*“Se le recomienda a la usuaria 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”.*

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 mayo 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 período de mayo de 2026 fue de 244 mts<sup>3</sup> que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de abril de 2026 fue de 66 mts<sup>3</sup>, lo que indica una diferencia de 178 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.

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 mayo 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.

## 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 BETZABE DIAZ identificado con C.C. No. 18022032 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) BETZABE DIAZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 26 # 6- 15 CLUB SOCIAL Y SHOW FLORES FRESCAS 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: BETZABE DIAZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 206201 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

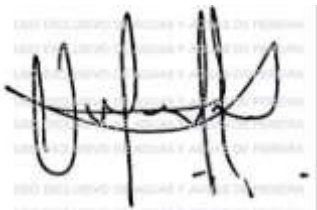
PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para 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 26 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 S.A.S'.

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

Proyectó: jfagudelo  
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. 278448-52 de 26 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANDRES JARAMILLO JARAMILLO** 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>278448-52</b>           |
| Fecha Resolución                 | 26 DE MAYO DE 2026         |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>          |
| Fecha del Aviso                  | 4 DE JUNIO DE 2026         |
| Fecha de Desfijación             | 5 DE JUNIO DE 2026         |
| Nombre del Peticionario          | ANDRES JARAMILLO JARAMILLO |
| Matrícula No                     | 311274                     |
| Dirección para Notificación      | CR 2 B # 36- 23CAÑARTE     |

**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. 278448-52**

DE: 26 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278448 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 ANDRES JARAMILLO JARAMILLO identificado con C.C. No. 10007340, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278448 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 311274 Ciclo: 3 ubicada en: CR 2 B # 36- 23 , Barrio CAÑARTE en el periodo facturado 2026-5.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 26 DE MAYO DE 2026 en la que participó el señor Carlos Andres Torres como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA64010AA el cual registra una lectura acumulada de 1842 m3. "Medidor gira con llaves cerradas posible fuga interna, medidor funciona correctamente adjunto foto del medidor y la lectura actual, la aseguradora va a solucionar según el usuario".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **311274**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2026 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación                                  |
|---------------|----------------|------------------|------------|-------------------|--|
| mayo          | 1821 m3        | 1785 m3          | 36 m3      | 36 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 **36 m3, avanzó de (1785 m3 a 1821 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Pero se evidencio que el equipo de medida sigue registrando consumo con la llave cerrada, por lo tanto, de requerirlo se le sugiere solicitar el servicio de geófono, pero la empresa por el momento no está prestando este servicio, puede remitirse a un servicio particular, lo que le permitirá identificar el punto exacto de la fuga si la tuviera, para que proceda

a su reparación, evitando con ello, se generen consumos adicionales por dicha situación, se debe presentar el informe a la empresa de la revisión particular.

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

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **311274**, por la Empresa, respecto al período de **mayo de 2026, será objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar, por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-120920** detallado así:

| Concepto                          | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-----------------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| CONSUMO ACUEDUCTO                 | 2026-5  | 408    | 0          | 23          | 0          | 52341       | -52341   |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2026-5  | 408    | 0          | 0           | 0          | -4          | 4        |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO        | 2026-5  | 408    | 0          | 23          | 0          | 68583       | -68583   |

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

**Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso:** “En ningún caso proceden reclamaciones

*contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”*

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

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

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por ANDRES JARAMILLO JARAMILLO identificado con C.C. No. 10007340 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) ANDRES JARAMILLO JARAMILLO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 2 B # 36- 23 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: ANDRES JARAMILLO JARAMILLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 311274 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

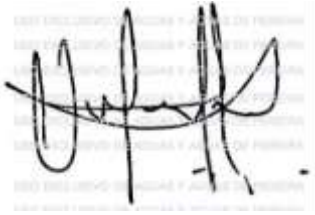
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 26 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. 278566-52 de 26 DE MAYO DE 2026.

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

|                                  |                              |
|----------------------------------|------------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>278566-52</b>             |
| Fecha Resolución                 | 26 DE MAYO DE 2026           |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>         |
| Fecha del Aviso                  | 4 DE JUNIO DE 2026           |
| Fecha de Desfijación             | 5 DE JUNIO DE 2026           |
| Nombre del Peticionario          | EULICES MARTINEZ LOAIZA      |
| Matrícula No                     | 19625142                     |
| Dirección para Notificación      | MZ 11 CS 9 PS 2SEC-E.CIUCAFE |

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

## Resolución No. 278566-52

DE: 26 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278566 de 22 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 22 DE MAYO DE 2026 el señor EULICES MARTINEZ LOAIZA identificado con C.C. No. 10135237, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 278566 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19625142 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 11 CS 9 PS 2 , Barrio SEC-E.CIUCAFE en los periodos facturados de 2026-4,2026-3.

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

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 en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

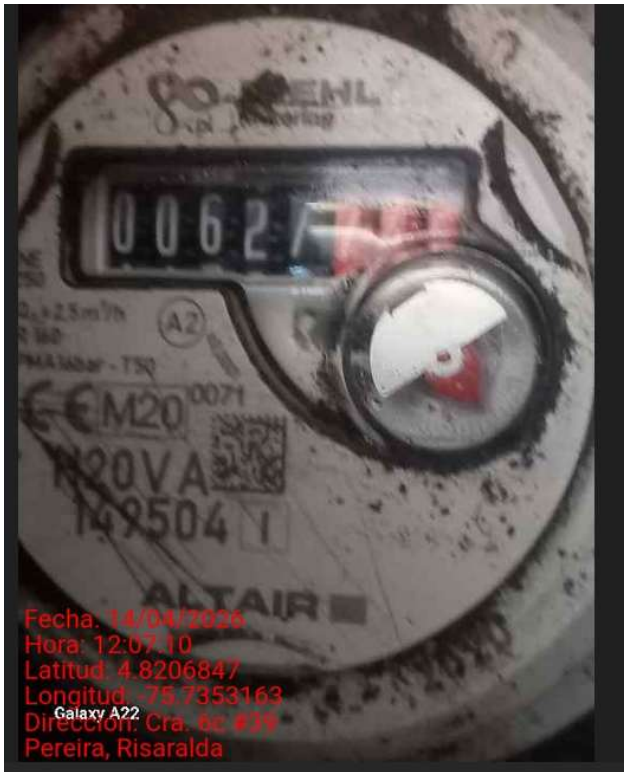
| ic | Año  | Mes       | Lect Actual | Lect Anter | Consumo | Promedio |
|----|------|-----------|-------------|------------|---------|----------|
| DI | 2026 | Abril     | 627         | 593        | 34      | 29       |
| DI | 2026 | Marzo     | 593         | 569        | 24      | 26       |
| DI | 2026 | Febrero   | 569         | 544        | 25      | 23       |
| DI | 2026 | Enero     | 544         | 518        | 26      | 20       |
| DI | 2025 | Diciembre | 518         | 494        | 24      | 17       |

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

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para los períodos de **DICIEMBRE DE 2025, ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL DE 2026**, reclamado por el usuario, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulado para estos fines en la Ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble.

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

Se confirma que la lectura se está realizando cada periodo y se factura de acuerdo a lo registrado en el medidor del predio, lo que confirma que nuestra lectura está ingresando a hacer la lectura.



Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **DICIEMBRE DE 2025, ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL DE 2026**, es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

### FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

**Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 EULICES MARTINEZ LOAIZA identificado con C.C. No. 10135237 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) EULICES MARTINEZ LOAIZA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 11 CS 9 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: EULICES MARTINEZ LOAIZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19625142 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

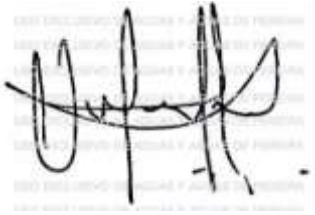
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 26 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. 23584-52 de 26 DE MAYO DE 2026.

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

|                                  |                                    |
|----------------------------------|------------------------------------|
| <b>Recurso No</b>                | <b>23584-52</b>                    |
| Fecha Resolución Recurso         | 26 DE MAYO DE 2026                 |
| RECLAMO                          | 277248 de 20 DE ABRIL DE 2026      |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>RECHAZA</b>                     |
| Fecha del Aviso                  | 4 DE JUNIO DE 2026                 |
| Fecha de Desfijación             | 5 DE JUNIO DE 2026                 |
| Nombre del Peticionario          | ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO          |
| Identificación del Peticionario  | 16214686                           |
| Matrícula No.                    | 19609348                           |
| Dirección para Notificación      | CARRERA 9 NO. 18B-15 AP 424 CENTRO |

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

## Resolución No. 23584-52

DE: 26 DE MAYO DE 2026

**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23584 DE 6 DE MAYO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 277248 DE 27 DE MARZO DE 2026**

EL JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y REGLAMENTARIAS, ESPECIALMENTE LAS CONFERIDAS POR LA RESOLUCIÓN No 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

### CONSIDERANDO:

Que el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 sin acreditar la respectiva legitimación para radicar reclamación sobre el caso particular por la inconformidad de la medición del consumo en las áreas comunes del suscriptor con matrícula o contrato 19609348 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 277248-52 de 20 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. 19609348 Ciclo 9, ubicada en la dirección CL 37 B # 36 - 05 AREA COMUN - TORRES DE VILLA VERDE CONJUNTO CERRADO., Barrio CENTRO en el periodo facturado 2026-3.

Que el recurrente por oficio 15826MAC1670R presentado el día 06 DE MAYO DE 2026 de manera reiterativa manifiesta su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado, impugnó la decisión porque no se le accedió a sus pretensiones relacionadas con medición individual para el área común, suspender la facturación al área común con el registro del totalizador, hasta que se le demuestre la imposibilidad de la medición individual, devolución de dineros cancelados por la matrícula del área común, y otros y radica escrito de recursos en el cual pretende lo siguiente:

### PETICIÓN

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

### HECHOS QUE ANTECEDEN LA PRESENTE ACTUACIÓN:

Que adelantado el trámite de rigor, la práctica y análisis de pruebas, el Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P, resolvió en primera instancia la reclamación presentada por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, mediante resolución 277248-52 del 20 de abril de 2026, por medio de la cual se le DECLARO NO PROCEDENTE LA RECLAMACIÓN Y SE RESOLVIO DE FONDO LA PETICION y encontrándose dentro del término legal, interpuso los recursos de reposición y en subsidio el de Apelación contra la Resolución 277248-52, pero al efectuar revisión de los anexos presentados para la reclamación y el escrito de recursos, se observa que NO presentó AUTORIZACIÓN o CONTRATO DE MANDATO, por medio del cual el Representante Legal actual del

**CONJUNTO CERRADO TORRES DE VILLA VERDE P.H. autoriza de manera amplia y suficiente al señor ANTONIO JOSE.**

En la Resolución 277248-52 del 20 de abril de 2026, este Departamento, **RATIFICÓ** que el servicio prestado a **CONJUNTO CERRADO TORRES DE VILLA VERDE P.H.** es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR donde la matrícula 19609348, y no es posible la medición individual porque no hay garantía de la medición integral de las áreas comunes, no es posible la medición individual por que el diseño hidráulico que actualmente tiene CONJUNTO CERRADO TORRES DE VILLA VERDE P.H. no lo permite, la medición de las áreas comunes no se basa única y exclusivamente en lo que tiene que ver con los puntos donde se puede hacer una obtención del agua sino que todo el sistema que esta después del macromedidor hace parte del sistema de la red hidráulica interna de la propiedad horizontal, hace parte de los bienes considerados bienes comunes esenciales de conformidad con el artículo 3 de la Ley 675 y que de conformidad con el Decreto 1077 de 2015 Parte 3 Numeral 27 la responsabilidad respecto a las redes internas son responsabilidad del suscriptor y/o usuario y no de la Empresa.

Que la **Ley 1564 de 2012** Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones establece:

**“Artículo 74. Poderes.** Los poderes generales para toda clase de procesos solo podrán conferirse por escritura pública. El poder especial para uno o varios procesos podrá conferirse por documento privado. En los poderes especiales los asuntos deberán estar determinados y claramente identificados.

El poder especial puede conferirse verbalmente en audiencia o diligencia o por memorial dirigido al juez del conocimiento. El poder especial para efectos judiciales deberá ser presentado personalmente por el poderdante ante juez, oficina judicial de apoyo o notario. Las sustituciones de poder se presumen auténticas.

Los poderes podrán extenderse en el exterior, ante cónsul colombiano o el funcionario que la ley local autorice para ello; en ese último caso, su autenticación se hará en la forma establecida en el artículo 251.

Cuando quien otorga el poder fuere una sociedad, si el cónsul que lo autentica o ante quien se otorga hace constar que tuvo a la vista las pruebas de la existencia de aquella y que quien lo confiere es su representante, se tendrán por establecidas estas circunstancias. De la misma manera se procederá cuando quien confiera el poder sea apoderado de una persona.

Se podrá conferir poder especial por mensaje de datos con firma digital.

Los poderes podrán ser aceptados expresamente o por su ejercicio”.

Que la Corte Constitucional en la Sentencia T-998/06 del Magistrado Ponente: Dr. JAIME ARAÚJO RENTERÍA de noviembre de dos mil seis señaló respecto a la **LEGITIMACION EN LA CAUSA POR ACTIVA** que el *“Poder especial adquiere plena validez cuando cumple con todas sus formalidades”*.

Que resulta imperativo aclarar que este Departamento realizó la verificación del material probatorio obrante dentro del expediente de la referencia y una vez revisado los requisitos establecidos para su presentación, observó que el señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 adolece de legitimación por activa para presentar ante la entidad el reclamo en mención a nombre del CONJUNTO CERRADO TORRES DE VILLA VERDE P.H con matrícula **No.** 19609348 por no presentar la AUTORIZACIÓN CONTRATO DE MANDATO.

Que además como lo aclara la Corte Constitucional en la Sentencia C-1178 de 2001.(...) *“Como es sabido el contrato de mandato es uno entre los diversos negocios jurídicos de gestión y consiste, de conformidad con los artículos 2142 del Código Civil y 1262 del Código de Comercio,*

en que el mandatario se encarga de adelantar negocios jurídicos o actos de comercio, por cuenta del mandante, con representación o sin ella. En tanto el apoderamiento es un acto unilateral, que puede ser aceptado o no, en virtud del cual una persona autoriza a otra para actuar a su nombre y representación.

Ahora bien, lo que ordinariamente ocurre es que el contrato de gestión precede y genera el acto de apoderamiento, pero esta íntima relación no permite confundir los efectos de uno y otro, porque mientras el acto de apoderamiento es oponible a quienes por causa del mismo se relacionan con el poderdante y con el apoderado, el contrato de gestión rige las relaciones internas entre estos de manera preferente al acto de apoderamiento, pero sin trascender a quienes se vinculan con el apoderado y el poderdante por razón de la representación, porque con respecto de aquellos el contrato de gestión viene a ser *res inter alios acta*.”

Que por su parte la Corte Constitucional mediante la Sentencia T-207/97 sobre el derecho de petición en interés particular consideró: “(...) *En lo referente al interés particular, si bien la norma no distingue y de la Constitución no podría derivarse que el derecho de petición en esa modalidad esté exclusivamente representado por el interés propio y exclusivo de quien dirige la petición, es claro que, si quien dice representar a alguien adelanta una gestión profesional, como la que cumple el abogado, y no simplemente voluntaria, las normas aplicables a las peticiones que el representante eleve ante la autoridad son las propias de esa profesión, que tiene en nuestro sistema jurídico un régimen especial, además de las consagradas para el tipo de asunto que se tramita. Así, si se trata de un proceso judicial, serán las reglas propias del respectivo juicio las que deban observarse, con arreglo al artículo 29 de la Carta (...)*”.

Que la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios -SSPD mediante el Concepto SSPD 91 de 2016 manifestó: “[...] *el régimen de los servicios públicos necesariamente impone la obligación para la autoridad de validar la calidad con la que actúa el peticionario; luego aun cuando ni el procedimiento general administrativo ni el régimen de los servicios públicos domiciliarios prevén la inadmisión o rechazo de una “petición” por aspectos relativos a la condición o calidad en la que se actúa, si quien la eleva no acredita la condición de usuario, suscriptor o suscriptor potencial al amparo del contrato de servicios públicos y la Ley 142 de 1994, la respuesta, dependiendo del caso concreto, podrá ser negativa, pues, en principio, no le asiste interés, aspecto que debería acreditar el interesado [...]*”.

Que para dar aplicación al principio de eficacia, las entidades estatales deben enmendar las irregularidades advertidas en la actuación administrativa, por lo cual el artículo 17, modificado por la Ley 1755 de 2015, artículo 1° en materia de peticiones, quejas y recursos señala: “[...] *cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete ...*

Que esta prestadora de servicios públicos domiciliarios en atención al principio de eficiencia advierte la necesidad de encausar la actuación administrativa para no conculcar los derechos de los usuarios, dar aplicación al debido proceso y a los principios rectores de la función administrativa, así como también garantizar la protección del derecho de petición en los servicios públicos al tenor de lo estimado por la Corte constitucional en la sentencia **C-826/13** que a la letra dice: “(...) *es evidente para esta Corporación que el principio de eficacia impide que las autoridades administrativas permanezcan inertes ante situaciones que involucren a los ciudadanos de manera negativa para sus derechos e intereses. Igualmente, que la eficacia de las medidas adoptadas por las autoridades debe ser un fin para las mismas, es decir, que existe la obligación de actuar por parte de la administración y hacer una real y efectiva ejecución de las medidas que se deban tomar en el caso que sea necesario, en armonía y de conformidad con el debido proceso administrativo*”.

Que la solicitud de los registros de quién es el titular o representante legal de una Copropiedad tienen por finalidad fundamental de manera adecuada la legitimación activa del peticionario en

la actuación administrativa que adelanta la entidad, entonces se requiere que el mismo sea actualizado precisamente por la variabilidad que puede tener esa parte activa, es decir, que quien hoy es representante legal mañana no lo sea y por tanto pierda la calidad de persona legitimada, al ser tan variable esto se requiere que el mismo sea actualizado para tener la certeza de que la actuación que se adelanta no está viciada y tiene una legitimación adecuada y la misma está debidamente probada y sustentada.

Que al tenor de lo dispuesto en el artículo 74 de la **Ley 1564 de 2012** en el evento de que el representante legal debidamente legitimado no desee interponer directamente los derechos de petición, y desee interponerlos a través de terceros deberá tenerse en cuenta que:

- Los poderes especiales **se confieren para asuntos determinados y claramente identificados**, y pueden conferirse verbalmente o por documento privado.

Que, en este orden de ideas, ni en la radicación del reclamo 277248, ni con el presente recurso 23584 adjuntó el mandato o poder, por lo cual se concluye que el señor LOPEZ PATIÑO adolece de legitimación por activa para presentar ante la entidad el presente recurso de reposición o reclamación.

Si el SUSCRIPTOR de la matrícula **19609348** desea interponer las reclamaciones, peticiones y recursos través de terceros deberá tenerse en cuenta que al tenor de lo dispuesto en el artículo 74 de la **Ley 1564 de 2012** los poderes especiales **se confieren para asuntos determinados y claramente identificados**, y pueden conferirse verbalmente o por documento privado, y los poderes generales por su parte se confieren para toda clase de procesos y solo podrán conferirse por escritura pública,

Que en este orden de ideas nos encontramos ante un recurso de reposición incompleto (aunque se dio trámite a la reclamación inicial, en el análisis del recurso se evidencia que no adjunta documento para demostrar el poder conferido como mandatario del Suscriptor de la matrícula 19609348 no cumple), por lo cual resulta imperativo solicitar al recurrente que complete suministrando el documento solicitado según las consideraciones de hecho y derecho expuestas anteriormente y relacione el número del recurso al cual corresponde (**23584**), para lo cual se le otorga un término máximo de **diez (10) días**. Una vez completada la información la Empresa **procederá a radicar nuevamente el recurso** con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Si cumplido dicho termino no es completada la información solicitada, se entenderá como desistido el recurso de reposición y se procederá archivar el expediente.

## FUNDAMENTOS LEGALES

**Ley 1755 de 2015, Artículo 17, inciso 2°.**

*“Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.*

*A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.*

*Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.*

*Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la*

autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales

**LEY 1437 DE 2011 Artículo 77 y 78**

**Artículo 77. Requisitos.** Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

**1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.**

**2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.**

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 INCOMPLETO** el escrito 15826MAC1670R presentado el 06 de Mayo de 2026 por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con C.C. No. 16214686, sin acreditar la debida legitimación frente al suscriptor de la matrícula 19609348 y se otorga un término máximo de diez (10) días para completar.

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

**ARTICULO TERCERO:** Contra la presente Resolución no procede recurso alguno por tratarse de asuntos diferentes a los consagrados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

**ARTÍCULO CUARTO:** La presente Resolución rige a partir de su expedición.

**NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 26 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. 23592-52 de 26 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ROSA CARDENAS** 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>23592-52</b>             |
| Fecha Resolución Recurso         | 26 DE MAYO DE 2026          |
| RECLAMO                          | 277596 de 5 DE MAYO DE 2026 |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>REVOCA</b>               |
| Fecha del Aviso                  | 4 DE JUNIO DE 2026          |
| Fecha de Desfijación             | 5 DE JUNIO DE 2026          |
| Nombre del Peticionario          | ROSA CARDENAS               |
| Identificación del Peticionario  | 25036596                    |
| Matrícula No.                    | 233668                      |
| Dirección para Notificación      | CR 7 # 27- 14 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. 23592-52

DE: 26 DE MAYO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23592 DE 11 DE MAYO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 277596 DE 17 DE ABRIL DE 2026

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

### CONSIDERANDO:

Que la señora ROSA CARDENAS, identificada con cédula de ciudadanía No. 25036596 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 277596-52 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. 233668 Ciclo 2, ubicada en la dirección CR 7 # 27- 14 , Barrio LAGO URIBE en los periodos facturados 2026-1,2025-12,2026-2,2026-4,2026-3.

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 argumentando USUARIA RECLAMA ALTOS CONSUMOS FACTURADOS, REFIERE ESTA MATRICULA CORRESPONDE AL AREA COMUN, SON 5 PISOS , REQUIERE 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 277596-52, en la cual se le informó lo siguiente:

*Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE ABRIL DE 2026 en la que participó el señora Norbey largo como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H24SB000044 el cual registra una lectura acumulada de 273 m3. Se visita el edificio MARIA GAID y se encuentra el Macromedidor H24SB000044 con la llave de paso abierta y registrando, desde la revisión anterior junto con la administración se había dejado la llave de paso cerrada y nuevo se realiza y actualiza la revisión, el edificio presenta una conexión directa tubería con diámetro 1 1/2" el cual alimenta el tanque subterráneo de reserva y este es impulsado por motobomba al tanque elevado el cual luego es distribuido a los apartamentos por gravedad.*

*Ahora el Macromedidor H24SB000044 solo abastece el baño , lavamanos y poceta de portería por tal motivo se había cerrado la llave de paso en la visita anterior, toda vez que le ingresaba agua a estos sitios por un bypass de la poceta del piso 2, así mismo tampoco se localiza medidor alguno o acometida del local de matrícula 203668 pues se cerraron todas las llaves de las acometidas y a dicho local no se le fue el líquido. Situación que corrobora que este predio no cumple con la medición del un Sistema totalizador.*

*Siendo así las cosas, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 233668 con 16 Matriculas hijas, y ante las*

*inconsistencias en las instalaciones hidráulicas evidenciadas y al revisar el histórico de lecturas se observa que en los periodos de DICIEMBRE de 2025, ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL DE 2026, no se ha facturado el consumo correcto con la observación de MEDIDOR FRENADO, y la empresa ha facturado y liquidado consumo por 29 m<sup>3</sup>, 29 m<sup>3</sup>, 29 m<sup>3</sup>, 29 m<sup>3</sup> y 30 m<sup>3</sup>, siendo este el Consumo Promedio registrado de acuerdo al registro del histórico de consumos de predio, 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... Cuando por 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 de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.*

*Por lo anterior, este Departamento considera **NO PROCEDENTE** reliquidar o modificar el consumo promedio facturado en los periodos de **DICIEMBRE de 2025, ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL DE 2026**, dadas las inconsistencias evidenciadas en el predio, imposibilitando con ello, el adecuado descontar y repartir con las matriculas hijas.*

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 28 de Abril de 2026 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 3/4" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 273 m<sup>3</sup>, instalaciones en buen estado, se detecta conexión directa con diámetro 1 1/2" el cual alimenta el tanque subterráneo de reserva y este es impulsado por motobomba al tanque elevado, el cual luego es distribuido a los apartamentos por gravedad. Ahora el macromedidor H24SB000044 solo abastece el baño, lavamanos y poceta de portería, por tal motivo se había cerrado la llave de paso en la visita anterior, toda vez que le ingresaba agua a estos sitios por un by pass de la poceta del piso 2. Así mismo tampoco se localiza medidor alguno o acometida del local de matrícula 203668 pues se cerraron todas las llaves de las acometidas y a dicho local no se le fue el líquido.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en el periodo de **Diciembre de 2025, Enero, Febrero, Marzo y Abril de 2026** el lector reportó la novedad de REVISAR MEDIDOR por lo tanto, el sistema le facturó al Area común del Edificio María Gaid P.H consumo promedio de 29, 30 y 31 m<sup>3</sup> más los cargos fijos.

En la visita técnica se evidencio que las instalaciones hidráulicas del edificio presentan anomalías, existe una conexión directa la cual no está siendo medida la cual alimenta el tanque subterráneo y de ahí se reparte a los apartamentos, es decir no se aplicando el descontar y repartir, y existe una conexión en donde se encuentra instalado el macromedidor H24SB000044 y mide los puntos del A.C los cuales abastece baño, lavamanos y poceta de portería, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del periodo de facturación de **Diciembre de 2025, Enero, Febrero, Marzo y Abril de 2026** a la diferencia de lectura registrada en el equipo de medida.

| Año  | Mes       | Lectura Actual | Lectura Anterior | Diferencia de lectura | Consumo facturado |
|------|-----------|----------------|------------------|-----------------------|-------------------|
| 2026 | Mayo      | 281            | 268              | 13                    | 31                |
| 2026 | Abril     | 268            | 268              | 0                     | 30                |
| 2026 | Marzo     | 268            | 260              | 8                     | 29                |
| 2026 | Febrero   | 260            | 241              | 19                    | 29                |
| 2026 | Enero     | 241            | 204              | 37                    | 29                |
| 2025 | Diciembre | 204            | 164              | 40                    | 29                |
|      |           |                |                  | <b>117</b>            | <b>177</b>        |

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **Marzo, Abril y Mayo de 2026 a 13, 0 y 17 m3** respectivamente ajustando el consumo a la diferencia de lectura, se confirma el consumo promedio facturado en los periodos de Diciembre de 2025, Enero, Febrero 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 informa que se comisionó al grupo de Control de Perdidas No Técnicas para que evalúan las anomalías y realicen los requerimientos necesarios de las instalaciones hidráulicas para normalizar el servicio a la P.H, como al grupo de disciplina para normalizar la perdida del líquido vital en esta propiedad, ya que debido a la anomalías están utilizando el servicio sin realizar el pago por ello.

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 **-497472** detallado así:

| Concepto                   | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| NC CONTRIB ACUEDUCTO       | 2026-4  | 421    | 0          | 30          | 0          | 40075       | -40075   |
| CONSUMO ACUEDUCTO          | 2026-5  | 421    | 0          | 18          | 0          | 40963       | -40963   |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2026-5  | 421    | 0          | 18          | 0          | 53674       | -53674   |
| AJUSTE A LA DECENA         | 2026-4  | 421    | 0          | 0           | -4         | 0           | -3       |

|                                   |        |     |   |    |       |       |        |
|-----------------------------------|--------|-----|---|----|-------|-------|--------|
| AJUSTE A LA DECENA                | 2026-5 | 421 | 0 | 0  | -4    | -2    | -2     |
| CONSUMO ACUEDUCTO                 | 2026-3 | 421 | 4 | 16 | 8813  | 35252 | -26439 |
| NC CONTRIB ACUEDUCTO              | 2026-3 | 421 | 4 | 16 | 5173  | 20693 | -15520 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO        | 2026-4 | 421 | 0 | 30 | 0     | 89457 | -89457 |
| CONSUMO ACUEDUCTO                 | 2026-4 | 421 | 0 | 30 | 0     | 68271 | -68271 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2026-5 | 421 | 0 | 0  | 0     | -1    | 1      |
| NC CONTRIB ALCANTARILLADO         | 2026-5 | 421 | 0 | 18 | 0     | 31507 | -31507 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO        | 2026-3 | 421 | 4 | 16 | 11553 | 46213 | -34660 |
| NC CONTRIB ALCANTARILLADO         | 2026-3 | 421 | 4 | 16 | 6782  | 27127 | -20345 |
| NC CONTRIB ALCANTARILLADO         | 2026-4 | 421 | 0 | 30 | 0     | 52511 | -52511 |
| AJUSTE A LA DECENA                | 2026-3 | 421 | 0 | 0  | 0     | -2    | 2      |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2026-3 | 421 | 0 | 0  | -1    | 0     | -1     |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2026-4 | 421 | 0 | 0  | -1    | 0     | -1     |
| NC CONTRIB ACUEDUCTO              | 2026-5 | 421 | 0 | 18 | 0     | 24045 | -24045 |

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 ROSA CARDENAS en contra de la Resolución No. 277596-52 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. 233668 la suma de **-497472**. 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 ROSA CARDENAS , 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 26 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. 23619-52 de 26 DE MAYO DE 2026.

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

|                                  |                                |
|----------------------------------|--------------------------------|
| <b>Recurso No</b>                | <b>23619-52</b>                |
| Fecha Resolución Recurso         | 26 DE MAYO DE 2026             |
| RECLAMO                          | 278026 de 6 DE MAYO DE 2026    |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO ACCEDE</b>               |
| Fecha del Aviso                  | 4 DE JUNIO DE 2026             |
| Fecha de Desfijación             | 5 DE JUNIO DE 2026             |
| Nombre del Peticionario          | MARGARITA OSORIO BEDOYA        |
| Identificación del Peticionario  | 34054841                       |
| Matrícula No.                    | 682096                         |
| Dirección para Notificación      | CR 14 # 67- 16 CS 17 EL PLUMON |

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. 23619-52

DE: 26 DE MAYO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23619 DE 15 DE MAYO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 278026 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) MARGARITA OSORIO BEDOYA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 34054841 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 278026-52 de 6 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. 682096 Ciclo 12, ubicada en la dirección CR 14 # 67- 16 CS 17 , Barrio EL PLUMON 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 argumenta su desacuerdo con los valores facturados y el consumo en el período de abril de 2026, 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 envió a personal técnico a revisar las instalaciones internas del inmueble el día 04 de Mayo de 2026, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO "Se llamó al usuario y no respondió, no fue posible concertar la revisión, sin embargo, el revisor se desplazó al predio, y reportó que el predio se encontraba sólo, se observó el medidor durante varios minutos y no presentó movimiento, posible consumo. Equipo de medida 0915MMCEL98687AA registraba una lectura acumulada de 3760 m<sup>3</sup>". se desvirtuó inconsistencia de la lectura.*

*Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo de Abril de 2026, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario." En el periodo de Abril el medidor avanzó de 3734 m<sup>3</sup> a 3753 m<sup>3</sup> arrojando una diferencia de 19 m<sup>3</sup>, los cuales se facturaron en su totalidad.*

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **682096** por la Empresa, respecto al período de **Abril de 2026, SON CORRECTOS,**

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

| un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna |            |        |          |           |         |        |        |             |             |
|--|------------|--------|----------|-----------|---------|--------|--------|-------------|-------------|
| Año  | Mes        | nActiv | Lect Act | Lect Ante | Consumo | Promed | % desv | Dec de lect | Observación |
| 2026   | Mayo       | 1      | 3765     | 3753      | 12      | 13     | -0,08  | 18/05/2026  | SIN OBSERVA |
| 2026   | Abril      | 1      | 3753     | 3734      | 19      | 12     | 0,58   | 18/04/2026  | SIN OBSERVA |
| 2026   | Marzo      | 1      | 3734     | 3723      | 11      | 13     | -0,15  | 17/03/2026  | SIN OBSERVA |
| 2026   | Febrero    | 1      | 3723     | 3713      | 10      | 13     | -0,23  | 16/02/2026  | SIN OBSERVA |
| 2026   | Enero      | 1      | 3713     | 3700      | 13      | 13     | 0      | 18/01/2026  | SIN OBSERVA |
| 2025   | Diciembre  | 1      | 3700     | 3686      | 14      | 13     | 0,08   | 18/12/2025  | SIN OBSERVA |
| 2025   | Noviembre  | 1      | 3686     | 3674      | 12      | 13     | -0,08  | 17/11/2025  | SIN OBSERVA |
| 2025   | Octubre    | 1      | 3674     | 3661      | 13      | 12     | 0,08   | 18/10/2025  | SIN OBSERVA |
| 2025   | Septiembre | 1      | 3661     | 3647      | 14      | 12     | 0,17   | 16/09/2025  | SIN OBSERVA |
| 2025   | Agosto     | 1      | 3647     | 3635      | 12      | 11     | 0,09   | 16/08/2025  | SIN OBSERVA |

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

En consecuencia, este Departamento **confirma la decisión inicial** y el consumo facturado en

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 Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de el.

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

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.*

*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.”*

*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 MARGARITA OSORIO BEDOYA y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 278026-52 de 6 DE MAYO DE 2026, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

**ARTICULO TERCERO:** Se concede el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Dirección Territorial de Occidente, con sede en Medellín. Para el efecto se dará traslado nuevamente del respectivo expediente, conforme lo establece el Artículo 20 de la Ley 689 de 2001. Salvo que el recurrente desista expresamente y por escrito.

### NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 26 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. 12778-52 de 26 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE DIDIER 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>12778-52</b>                                |
| Fecha Resolución                 | 26 DE MAYO DE 2026                             |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>                           |
| Fecha del Aviso                  | 4 DE JUNIO DE 2026                             |
| Fecha de Desfijación             | 5 DE JUNIO DE 2026                             |
| Nombre del Peticionario          | JOSE DIDIER GOMEZ                              |
| Matrícula No                     | 1109735  |
| Dirección para Notificación      | CR 10 BIS # 59- 23 PS 2SIMON BOLIVAR NACEDEROS |

**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, 26 DE MAYO DE 2026

Señor (a):  
**JOSE DIDIER GOMEZ**  
**CR 10 BIS # 59- 23 PS 2 - SIMON BOLIVAR NACEDEROS**  
**Teléfono: 3128091006**  
PEREIRA

**Radicación:** No. 12778 Radicado el 22 DE MAYO DE 2026  
**Matricula:** 1109735  
**Motivo de la Petición:** SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: SOLICITUD DE RETIRO DE COBROS DE ASIU.  
SEGUN DOCUMENTO ADJUNTO

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

En atención a la petición radicada el 22 de mayo de 2026, es pertinente informar al señor José Didier Gómez que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. no es la encargada de realizar los retiros solicitados, toda vez que existe un contrato con la empresa ASIU, la cual presta servicios accesorios para el hogar, tales como plomería, electricidad, control de plagas, entre otros.

Lo pactado consiste en facturar mensualmente, como un servicio adicional, los servicios ofrecidos por dicha empresa, a los cuales los usuarios acceden de manera voluntaria, autorizando su cobro mediante la factura de los servicios prestados por Aguas y Aguas de Pereira.

En este sentido, los ingresos y retiros relacionados con ASIU no dependen de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P.; por lo tanto, se le solicita remitirse directamente a la empresa ASIU, adjuntando los documentos que ellos requieran para el trámite de retiro, de acuerdo con las políticas establecidas por dicha entidad.

Así mismo, se informa que no se accede a realizar devolución de dinero, en consideración a que los valores cancelados no corresponden a la Empresa Aguas y Aguas de Pereira; en consecuencia, cualquier reclamación relacionada con dichos pagos deberá realizarse directamente ante ASIU.

Finalmente, se le informa que su solicitud fue remitida a la empresa ASIU por medio de correo electrónico, con el fin de que dicha entidad adelante la gestión correspondiente.



Jorge Andres Zapata Pineda

Para: atclientepereiraasiu@gmail.com



Mar 26/05/2026 9:21



2 archivos adjuntos (588 KB) Guardar todo en OneDrive - aguasyaguas.com.co Guardar todos los datos adjuntos

Cordial saludo,

De manera atenta, nos permitimos dar traslado por competencia de la solicitud presentada por el señor **José Didier Gómez**, relacionada con el retiro del servicio ofrecido por la empresa **ASIU**, el cual es facturado a través de la factura de los servicios públicos.

Lo anterior, en consideración a que dicho trámite no es competencia de la **Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P.**, sino directamente de la empresa **ASIU**, quien presta y administra este servicio.

En consecuencia, agradecemos se sirvan brindar respuesta directa al usuario, de conformidad con sus procedimientos internos y políticas establecidas.

Adjunto a este correo se remiten los documentos allegados por el usuario, para su conocimiento y trámite correspondiente.

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:

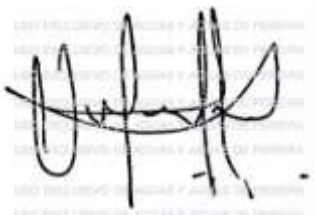
Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) JOSE DIDIER GOMEZ, identificado con C.C. No 6464187 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) JOSE DIDIER GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación: CR 10 BIS # 59- 23 PS 2 - SIMON BOLIVAR NACEDEROS 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 26 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. 13379-52 de 26 DE MAYO DE 2026.

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

|                                  |                            |
|----------------------------------|----------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>13379-52</b>            |
| Fecha Resolución                 | 26 DE MAYO DE 2026         |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>          |
| Fecha del Aviso                  | 4 DE JUNIO DE 2026         |
| Fecha de Desfijación             | 5 DE JUNIO DE 2026         |
| Nombre del Peticionario          | MARIA JAEL ECHEVERRY DUQUE |
| Matrícula No                     | 27490                      |
| Dirección para Notificación      | CL 7 # 6- 26 PS 1SANTANDER |

**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. 6048476

### RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 20 DE MAYO DE 2026, La señora MARIA JAEL ECHEVERRY DUQUE, 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).

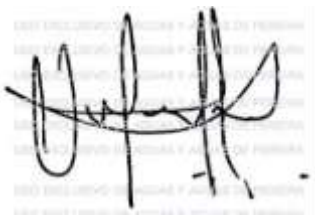
El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 25 DE MAYO DE 2026, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor C17LA130907AA que pertenece al predio con matrícula No 27490, tenía una lectura acumulada de 240 M3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-12952** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 27490.

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| 1090     | 2026-5  | 414    | 0          | 4           | 0          | -4580       | 4580     |
| 2501     | 2026-5  | 414    | 0          | 4           | 0          | 11928       | -11928   |
| 1095     | 2026-5  | 414    | 0          | 4           | 0          | -3495       | 3495     |
| 2108     | 2026-5  | 414    | 0          | 0           | 0          | -3          | 3        |
| 2500     | 2026-5  | 414    | 0          | 4           | 0          | 9103        | -9103    |

Atentamente,



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

Proyectó: **jazapata**  
Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 13375-52 de 26 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **VICTOR SAMUEL RESTREPO 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>13375-52</b>               |
| Fecha Resolución                 | 26 DE MAYO DE 2026            |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>             |
| Fecha del Aviso                  | 4 DE JUNIO DE 2026            |
| Fecha de Desfijación             | 5 DE JUNIO DE 2026            |
| Nombre del Peticionario          | VICTOR SAMUEL RESTREPO OCAMPO |
| Matrícula No                     | 403907                        |
| Dirección para Notificación      | MZ 10 LT 22VILLA OLIMPICA     |

**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. 6049698

### RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 20 DE MAYO DE 2026, el señor(a) VICTOR SAMUEL RESTREPO OCAMPO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2026-4, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

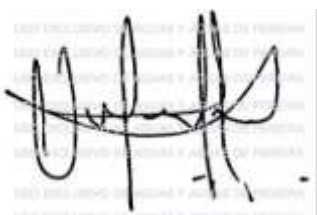
El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 22 DE MAYO DE 2026, visita que fue atendida por Walter Barreto, y en tal revisión se detectó que el medidor P1915MMRAL122785AA que pertenece al predio con matrícula No 403907, tenía una lectura acumulada de 93 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) 2026-4 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-21028** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 403907.

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| 2108     | 2026-4  | 414    | 0          | 0           | 0          | -3          | 3        |
| 3010     | 2026-4  | 414    | 0          | 0           | -1         | 0           | -1       |
| 2501     | 2026-4  | 414    | 0          | 4           | 0          | 11928       | -11928   |
| 2500     | 2026-4  | 414    | 0          | 4           | 0          | 9103        | -9103    |

Atentamente,



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

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

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