

**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. 23621-52 de 29 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NINI JOANA CALLE MONCADA** 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>23621-52</b>
Fecha Resolución Recurso	29 DE MAYO DE 2026
RECLAMO	277722 de 7 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO ACCEDE</b>
Fecha del Aviso	10 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	NINI JOANA CALLE MONCADA
Identificación del Peticionario	42159600
Matrícula No.	19610659
Dirección para Notificación	CR 6 # 14 - 27 APTO 401 PARQUE LA LIBERTAD

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. 23621-52

DE: 29 DE MAYO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23621 DE 15 DE MAYO DE 2026 SOBRE **RECLAMO No. 277722 DE 21 DE ABRIL DE 2026**

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

### CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) NINI JOANA CALLE MONCADA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42159600 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 277722-52 de 7 DE MAYO DE 2026, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 19610659 Ciclo 2, ubicada en la dirección CR 6 # 14 - 27 APTO 401 PISO 4, Barrio PARQUE LA LIBERTAD en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-4, 2026-3.

Que el recurrente por escrito presentado el día 15 DE MAYO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el consumo facturado, no considera justo el cobro, solicita revocar la decisión, al respecto me permito precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho analizar la respuesta emitida mediante acto administrativo N° 277722-52 de 7 DE MAYO DE 2026, la cual fue declarada NO PROCEDENTE, porque se facturó el consumo en los períodos de marzo y abril de 2026, de acuerdo al registro del medidor, y en la visita técnica realizada con ocasión de la reclamación, el día 23 de abril de 2026, no se encontraron fugas en la acometida ni el medidor P1615MMRSA88103AA el cual registra una lectura acumulada de **1291 m3**. No fue posible concertar la revisión con el reclamante para poder acceder al interior del predio y verificar el estado de los sanitarios y llaves terminales, se desvirtuó inconsistencia en el reporte de las lecturas.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en los periodos de **MARZO Y ABRIL DE 2026,** efectivamente ha facturado 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 hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."

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

Resumen		Lecturas		PQR					
Servicio	Año	Mes	nActiv	Lect Acti	Lect Ante	Consumo	Observación	% desv	Prc
ACUEDI	2026	Mayo	1	1299	1284	15	SIN OBSERVACION	0,36	
ACUEDI	2026	Abril	1	1284	1272	12	SIN OBSERVACION	0,2	
ACUEDI	2026	Marzo	1	1272	1262	10	SIN OBSERVACION	-0,09	
ACUEDI	2026	Febrero	1	1262	1253	9	SIN OBSERVACION	-0,25	
ACUEDI	2026	Enero	1	1253	1243	10	SIN OBSERVACION	-0,23	
ACUEDI	2025	Diciembre	1	1243	1232	11	SIN OBSERVACION	-0,21	
ACUEDI	2025	Noviembre	1	1232	1221	11	SIN OBSERVACION	-0,08	
ACUEDI	2025	Octubre	1	1221	1210	11	SIN OBSERVACION	-0,08	
ACUEDI	2025	Septiembre	1	1210	1197	13	SIN OBSERVACION	0,18	

Por lo anterior, esta dependencia considera que el prestador del servicio ha obrado 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 P1615MMRSA88103AA, 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 **MARZO Y ABRIL DE 2026**, reclamado por la parte recurrente, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulado para estos fines en la Ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble. razón por la cual este departamento, **CONFIRMA** la decisión N° 277722-52 de 7 DE MAYO DE 2026

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrojadas 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 sí 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 consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial y los consumos facturados en los períodos de **MARZO Y ABRIL DE 2026** y 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, los consumos de estos periodos no han 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.***

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

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

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

#### **PARAMETROS DE DESVIACION SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO - RESOLUCION**

**CRA 151 de 2.001.**

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

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

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

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

### RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO:** Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por NINI JOANA CALLE MONCADA y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 277722-52 de 7 DE MAYO DE 2026, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO:** Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al (la) señor(a) NINI JOANA CALLE MONCADA, 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 29 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. 23627-52 de 29 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GLORIA INES MEJIA SUAREZ** 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>23627-52</b>
Fecha Resolución Recurso	29 DE MAYO DE 2026
RECLAMO	278239 de 11 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO ACCEDE</b>
Fecha del Aviso	10 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	GLORIA INES MEJIA SUAREZ
Identificación del Peticionario	38893577
Matrícula No.	19618477
Dirección para Notificación	CALLE 19 E # 33 - 38 MZ 114 CS 15 GUAYABAL ALTO

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. 23627-52

DE: 29 DE MAYO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23627 DE 20 DE MAYO DE 2026 SOBRE **RECLAMO No. 278239 DE 8 DE MAYO DE 2026**

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

### CONSIDERANDO:

Que la señora GLORIA INES MEJIA SUAREZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 38893577 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 278239-52 de 11 DE MAYO DE 2026, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula No. 19618477 Ciclo 7, ubicada en la dirección CALLE 19 E # 33 - 38 MZ 114 CS 15 , Barrio GUAYABAL ALTO en el periodo facturado 2026-4.

Que el recurrente por escrito presentado el día 20 DE MAYO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión USUARIA RECLAMA POR EL COBRO DE INST. DOM , REFIERE LE PARECE INJUSTO EL COBRO YA QUE SOLO LE CAMBIARON UN TUBO Y NO FUE MAS, REQUIERE REVISION Y RELIQUIDACION, al respecto me permito precisar lo siguiente:

Porque No estoy de acuerdo a los cobros proferidos por entidad que le compete. matrícula No19618477. anexo foto y copia de cédula

Sustento este Recurso en las siguientes razones: Que no es justo el cobro del tubo instalado por los funcionarios y entes respectivos de dicha empresa manifiesto que los cobros de consumo del agua, no estoy de acuerdo

ya que pagaba regularmente la suma de \$28.000.00 y ahora me llega por el consumo la suma de \$113.100.00 mte -ya que he estado pendiente de este caso.

Y la copia del pago del valor que no es objeto de la reclamación o del equivalente al promedio del consumo de los últimos cinco periodos, cuyo valor asciende a \$ 113.100.00 , tal como lo exige el inciso segundo del Artículo 155 de la ley 142 de 1994.

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

La decisión que se revisa por vía de reposición corresponde específicamente al cobro realizado por la Empresa por haber ejecutado la orden de trabajo 5924953, por la cual se reparó la acometida de acueducto correspondiente al inmueble ubicado en la CALLE 19 E # 33 - 38 MZ 114 CS 15, Barrio GUAYABAL ALTO - VILLA SANTANA.

Con el fin de dar respuesta oportuna a la recurrente, se remitió la inconformidad

al área de Operaciones, encargada de ejecutar las reparaciones de los usuarios de la Empresa, y confirmaron que se atendió solicitud por parte de la Empresa en beneficio de este predio con matrícula 19618477, para corregir fuga abundante que se presentaba en vía pública y así evitar el desperdicio de agua potable que afecta el índice de agua no contabilizada de la Empresa, así:

1. En el predio mencionado se reparó acometida de acueducto con la OT 5924953.
2. Los recursos cobrados corresponden a lo consignado en la orden de trabajo.
3. Se anexa orden de trabajo.
4. En consecuencia, el cumplimiento del radicado 5924953 es válido.

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.F		ORDEN DE TRABAJO	
SUBGERENCIA DE OPERACIONES		N. DE ORDEN	5924953
RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO		IMPRESO EL:	16/03/2026 11:42:33 a. m.
310 - RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION		IMPRESO POR:	AGIRALDO
CLASE - SUBCLASE : MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXION			
INFORMACIÓN DEL USUARIO		DATOS DEL MEDIDOR	
DIRECCIÓN: CALLE 19 E # 33 - 38 MZ 114 CS 15 GUAYABAL ALTO		NÚMERO: P1815MMREL110898AA	
TELÉFONO: 3205294871		MARCA: ELSTER	
DIRECCIÓN DE AYUDA:		LECTURA: 0	
USUARIO: Gloria ines mejía suarez		MATRICULA: 19618477	
FECHA DE SOLICITUD: 13/03/2026 4:24:07 p. m.		HORA: 09:00 am pm	
FECHA ATENDIDA: 14/03/2026		CLASE: R160	
COBRO A USUARIO: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> . Por que? Reparación Acometida		DIÁMETRO: 1/2"	
Geofono: <input type="checkbox"/> Compresor: <input type="checkbox"/>		TIPO: VOLUMETRICO	
OBSERVACIONES RADICACIÓN			
Viene de la solicitud: 5921973 - RV 10300: LUIS FERNANDO FERNANDEZ MARULANDA, OBSERVACION RV: Daño en conexión (GEO: N APIQUE: N) OBS RAD: 10300: USUARIO REPORTA FUGA EN VÍA PÚBLICA CON ALTO FLUJO DE AGUA			
CALLE 19 E # 33 - 38 MZ 114 CS 15 GUAYABAL ALTO			
GLORIA INES MEJÍA SUÁREZ TEL: 3205294871			
CÓDIGOS DE COSTO DIRECTO		DATOS DEL MEDIDOR INSTALADO	
TIPO DE VÍA	L1= 0 a 1 m.   L2= >1 a 2 m   L3= >2 a 3 m   L4 > 3 m	NÚMERO:	
EN ZONA VERDE	1580300197 <input type="checkbox"/> 1580300198 <input type="checkbox"/> 1580300199 <input type="checkbox"/> 1580300181 <input type="checkbox"/>	MARCA:	
EN PAVIMENTO	1580300200 <input checked="" type="checkbox"/> 1580300201 <input type="checkbox"/> 1580300202 <input type="checkbox"/> 1580300182 <input type="checkbox"/>	LECTURA:	
EN ANDÉN SIN ACABADO	1580300203 <input type="checkbox"/> 1580300204 <input type="checkbox"/> 1580300205 <input type="checkbox"/> 1580300183 <input type="checkbox"/>	CLASE:	
EN CALZADA SIN PAVIMENTAR	1580300206 <input type="checkbox"/> 1580300207 <input type="checkbox"/> 1580300208 <input type="checkbox"/> 1580300184 <input type="checkbox"/>	DIÁMETRO:	
PERFORACIÓN TOPO MISIL	1570301015 <input type="checkbox"/>	TIPO:	
Observaciones: Si la longitud es mayor a 3 metros, se debe hacer una acometida nueva y aplicar los recursos de L4			
CÓDIGO	ACCESORIOS INSTALADOS	UNIDAD	CANTIDAD
90000000	MEDIDOR 1/2" R160 PLÁSTICO POR CONSIGNACIÓN	UND	
131020012	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 3/4"	UND	
131020013	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 1"	UND	
127030095	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLÁSTICA	UND	
127030482	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR	UND	
CÓDIGO	MANO DE OBRA DE ACTIVIDADES	UNIDAD	CANTIDAD
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	UND	
1570300249	INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA DE PROTECCIÓN PARA MEDIDOR 1/2" Y 3/4"	UND	
1570300250	INSTALACIÓN EN ANDÉN CAJA Y/O TAPA DE PROTECCIÓN	UND	
1570300251	INSTALACIÓN LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2" Y 3/4"	UND	
USUARIO	INSTALADOR	SUPERVISOR	
Firma: Gloria Ines Mejía	Firma: Mateo	Firma: Gloria Ines	
Nombre: Gloria Ines Mejía	Nombre: Mateo	Nombre: Gloria Ines	
CC: 38893579			
OBSERVACIONES INSTALACIÓN			
Reparación de acometida			

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P				ORDEN DE TRABAJO			
SUBGERENCIA DE OPERACIONES				N. DE ORDEN	5924953		
RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO				IMPRESO EL:	16/03/2026 11:42:33 a. m.		
				IMPRESO POR:	AGIRALDO		
MATERIALES ACOMETIDA DE 1/2"				CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 3/4"	UNIDAD	SELECCIÓN
127030783	ACOPLES MEDIDOR DE 1/2"	PAR		127030021	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 3/4"	UNID	
127030783	ACOPLES PARA MEDIDOR DE 1/2" PLASTICO	PAR		127030819	ADAPTADOR MACHO POLIETILENO DE 25 MM X 1/2"	UNID	
127030817	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	UNID		127030806	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 25 MM X 3/4"	UNID	
127030839	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 20 mm 1/2"	UNID		127030034	ADAPTADOR MACHO PVC DE 3/4"	UNID	
127030838	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 20 mm 1/2"	UNID		127030077	BUJE ROSCADO 3/4 X 1/2" PVC	UNID	
127030838	ADAPTADOR MACHO PEALPE NF 1/2"	UNID		127030073	BUJE SOLDADO DE 1 X 1/2" PVC	UNID	
127030830	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		127030081	BUJE SOLDADO 3/4 X 1/2" PVC	UNID	
127030129	CODO GALVANIZADO DE 1/2 X 90	UNID		127030205	CODO PVC DE 3/4" X 45°	UNID	
127030201	CODO PVC DE 1/2 X 45	UNID		127030206	CODO PVC DE 3/4" X 90°	UNID	
127030204	CODO PVC DE 1/2 X 90°	UNID		127030220	COLLAR DE DERIVACION 3 X 3/4"	UNID	
127030216	COLLAR DE DERIVACION 110 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UNID		127030222	COLLAR DE DERIVACION 4 X 3/4"	UNID	
127030219	COLLAR DE DERIVACION 3 X 1/2"	UNID		127030224	COLLAR DE DERIVACION DE 2 X 3/4"	UNID	
127030221	COLLAR DE DERIVACION 4" X 1/2"	UNID		127030225	COLLAR DE DERIVACION DE 6 X 3/4"	UNID	
127030223	COLLAR DE DERIVACION 4 X 1/2"	UNID		127030389	SALAPAGO HD DE 110 X 25 MM (4" X 3/4") PARA POLIETILENO	UNID	
127030226	COLLAR DE DERIVACION PVC 2" X 1/2"	UNID		128202021	Llave de contención 3/4	UNID	
127030229	COLLARIN POLIETILENO DE 63 MM X 20 MM (2 X 1/2)	UNID		131030013	MEJORADOR VOLUMETRICO DE 3/4"	UNID	
127030294	SALAPAGO EN HD DE 63mm X 1/2" PARA POLIETILENO	UNID		127030363	NIPLE GALVANIZADO DE 3/4 X 5 CM	UNID	
127030287	SALAPAGO EN HD DE 90 X 20 PARA POLIETILENO	UNID		127030398	REDUCCION BUSHING DE 3/4 X 1/2 GALVANIZADA	UNID	
127030264	SALAPAGO HD X 1/2	UNID		127030444	REDUCCION COPA DE 3/4" X 1/2"	UNID	
127030264	SALAPAGO HD DE 110 X 25 MM (4" X 1/2") PARA POLIETILENO	UNID		127030540	FAPON ROSCADO DE 3/4 PVC	UNID	
127030308	SALAPAGO HD DE 6 X 1/2"	UNID		127030548	FAPON SOLDADO DE 3/4" PVC	UNID	
127030292	SALAPAGO HF 3 X 1/2" PARA PVC	UNID		127030524	FAPON MACHO GALVANIZADO DE 3/4"	UNID	
127030305	SALAPAGO HF DE 2 X 1/2"	UNID		127030555	TEE DE 3/4" PVC	UNID	
128202014	Llave de contención 1/2"	UNID		127030073	TUBERIA POLIETILENO DE 25 MM	M	
131030056	MEJORADOR VOLUMETRICO B160 - PLASTICO	UNID		127030060	TUBERIA PRESION RDE 21 DE 3/4" PVC	M	
127030359	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2 X 5 CM	UNID		127030698	UNION DRESSER DE 3/4" PVC	UNID	
127030540	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2" X 10 CM	UNID		127030740	UNION POLIETILENO DE 25 MM	UNID	
127031112	REGISTRO DE INCORPORACION DE 18 mm PEALPE	UNID		127030755	UNION PVC DE 3/4" PRESION	UNID	
127030451	REGISTRO DE INCORPORACION DE 1/2"	UNID					
127030396	VALVULA DE CORTE DE 1/2"	UNID					
127030212	FAPON MACHO GALVANIZADO DE 1/2	UNID					
127030335	FAPON ROSCADO DE 1/2" PVC	UNID					
127030544	FAPON SOLDADO DE 1/2" PVC	UNID					
127030581	TEE GALVANIZADO DE 1/2	UNID					
127030522	TEE PVC DE 1/2"	UNID					
127020035	TUBERIA DE 18 mm PEALPE - ROLLO por 100 M	M	cm				
127040021	TUBERIA POLIETILENO DE 20MM PN 18 R09	M					
127030088	TUBERIA PVC DE 1/2" RDE 13.5	M					
157040002	CINTA TEFLON - ROLLO	ROLLO					
128202016	Llave de contención 1 1/2"	UNID					
127030559	TEE DE 1/2" BUELO PVC	UNID					
127030686	UNION DRESSER DE 1/2" PVC	UNID					
127030608	UNION GALVANIZADA DE 1/2	UNID					
127030749	UNION FF - AJO DE 1/2	UNID					
127030747	UNION POLIETILENO DE 25 MM EN BRONCE	UNID					
127030751	UNION PVC DE 1/2" PRESION	UNID					
128202043	VALVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE	UNID					
LIQUIDACION PARA ALMACEN OTROS ITEMS				CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1"	UNIDAD	SELECCIÓN
MATERIALES	UNIDADES	MEDIDAS	CANTIDAD	127030780	ADAPTADOR HEMBRA PVC 1"	UNID	
ARENA	PALADAS			127030041	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 32 MM X 1"	UNID	
CEMENTO	BULTO			127030037	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1"	UNID	
				127030057	BUJE ROSCADO 1 X 1/2" PVC	UNID	
				127030058	BUJE ROSCADO 1 X 3/4" PVC	UNID	
				127030072	BUJE SOLDADO 1 X 1/2" PVC	UNID	
				127030073	BUJE SOLDADO 1 X 3/4" PVC	UNID	
				127030123	CODO GALVANIZADO DE 1 X 90	UNID	
				127030154	CODO PVC DE 1 X 45	UNID	
				127030155	CODO PVC DE 1 X 90	UNID	
				127031019	FILTRO EN Y 1" EN BRONCE INMOVILIZABLE	UNID	
				128202017	Llave de contención 1"	UNID	
				131030013	MEJORADOR VOLUMETRICO DE 1"	UNID	
				127030577	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 10 CM	UNID	
				127030534	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 5 CM	UNID	
				127030387	REDUCCION BUSHING DE 1 X 1/2 GALVANIZADA	UNID	
				127030388	REDUCCION BUSHING DE 1 X 3/4 GALVANIZADA	UNID	
				127030406	REDUCCION COPA DE 1 X 1/2	UNID	
				127030407	REDUCCION COPA DE 1 A 3/4	UNID	
				127030450	REGISTRO DE INCORPORACION DE 1"	UNID	
				127030519	FAPON MACHO GALVANIZADO DE 1	UNID	
				127030533	FAPON ROSCADO DE 1" PVC	UNID	
				127030542	FAPON SOLDADO DE 1" PVC	UNID	
				127030520	TEE PVC DE 1	UNID	
				127030024	TUBERIA POLIETILENO DE 32 MM	M	
				127040093	TUBERIA PRESION RDE 21 DE 1" PVC	M	
				127030685	UNION DRESSER DE 1" PVC	UNID	
				127030749	UNION PVC DE 1"	UNID	
				127030746	UNION POLIETILENO DE 32 MM	UNID	

Por el trabajo realizado en la acometida del predio, la Empresa generó el cobro a través de los cumplidos No 395718576 por Instalación domiciliar de Acueducto por valor de \$455.725,548 diferido a 36 cuotas de \$14.491,951 de las cuales se han aplicado 2 cuotas, y el cumplido No 395718575 IVA instalación por un valor de \$86.587,852 diferido a 6 cuotas de \$14.812,489 de las cuales se han aplicado dos cuotas.

Se verifica en el sistema en el módulo de Ordenes de Trabajo la solicitud No. **5924953**, el día **16 de marzo de 2026**, por "reparó en acometida de acueducto". En donde el grupo de operaciones realizó la reparación en la acometida del servicio.

**En la Orden de Trabajo 5924953 ejecutada el día 17 de marzo de 2026, se utilizaron los siguientes materiales y se cobró la reparación de la acometida de acueducto en andén:**

Predio	19618477	Número						
Proceso	RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION	Clase	MANTENIMIENTO CORRECTIVO					
Fecha radicación	13/03/2026 4:24:07 p.	Vence	16/03/2026 4:24:07 p.					
Observaciones	RV 10300: LUIS FERNANDO FERNANDEZ MARULANDA, OBSERVACION RV: Daño en conexión (GEO: N APIQUE:N) OBS RAD1 1031 REPORTA FUGA EN VIA PUBLICA CON ALTO FLUJO DE AGUA CALLE 19 E # 33 - 38 MZ 114 CS 15 GUAYABAL ALTO							
Recursos tarea: (1001) COBROS CON IVA, Nro. radicación: 5924953								
Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valc
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 M	4.902,53	0,003	2,00	20,00	1.961,01	19,00	2.1
127030743	UNION PF + AUD DE 1/2	7.178,71	0,004	1,00	20,00	1.435,74	19,00	1.1
1580300200	Reparacion Acometida de acueducto en Pavimento L = 1m	362.787,52	0,207	1,00	20,00	72.557,50	19,00	82.1
<b>Valor total de la orden de trab</b>								

Se estableció entonces que la Empresa, mediante **Orden de trabajo 5924953**, atendió daño en la conexión de acueducto (acometida que va desde el collarín hasta el registro de corte), presentado en la acometida del predio reclamante, en referencia a la realización del proceso y los recursos allí utilizados para llevar a cabo la reparación y así el predio disfrutara del servicio en forma continua, eficiente y con calidad y evitar el desperdicio de agua en la vía pública.

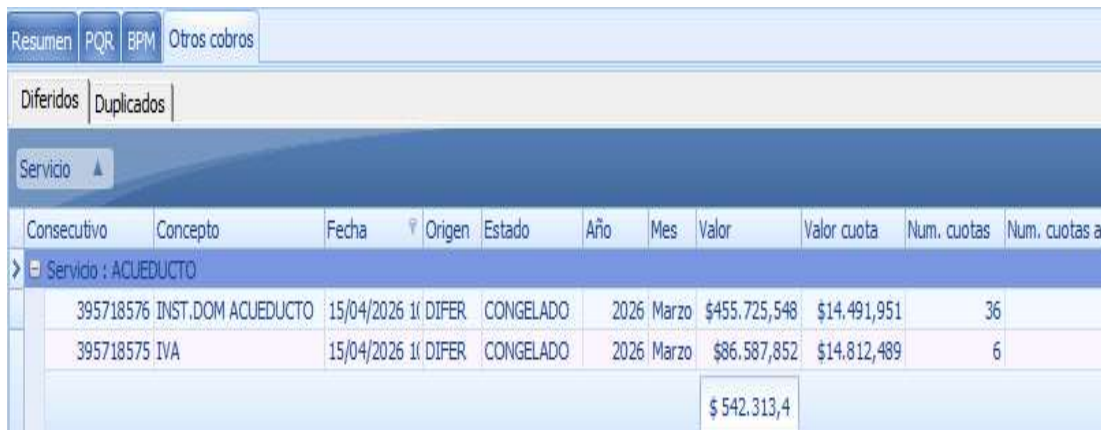
Ahora es de suma relevancia jurídica entender que las ejecuciones técnicas que realizan las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, **no pueden estar supeditadas a que previamente exista aceptación por parte del usuario si se ejecutan o no con su voluntad o consentimiento**, pues aquí no cabe duda que más allá de la voluntad contractual de un usuario que es importante, **los servicios públicos domiciliarios han sufrido una mutación a la esfera del constitucionalismo del ordenamiento jurídico**, luego, **en casos donde se está desperdiciando un bien social esencial como el agua potable, el interés particular debe ceder ante el general**, de allí que la Empresa bajo la premisa de la buena fe de que trata el artículo 83 de la C.P de 1991 efectúa las reparaciones de daños que son reportados por usuarios determinados e indeterminados, pues es su responsabilidad cuidar el bien social que presta, y mitigar en la mayoría de los escenarios posibles su mal uso, o desperdició, como fue en el caso en particular una fuga en la acometida, **luego**, no es de recibo que se aduzca **que como el recurrente no fue quien pidió o efectuó el reporte del daño**, entonces simplemente no se hace responsable de la reparación ejecutada en la acometida de acueducto de su vivienda, eso no solo es desproporcionado a la luz de la solidaridad constitucional en la que reposa nuestro Estado Social de Derecho (Artículo 1 de la C.P de 1991), sino que se convierte en una clásica condición de abuso del derecho, que obviamente es rechazada desde nuestra Constitución Política de 1991 en su artículo 95 # 1 (**respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios**), en conclusión estamos en un marco jurídico que no sólo otorga derechos, sino que también señala límites, impone deberes y obligaciones.

Al apreciar la orden de reparación técnica es evidente que identifican que el daño se presentó en una red de 1/2", luego, nuestra Empresa no maneja redes locales o principales de un diámetro tan pequeño, si en cambio, ese diámetro es propio de las acometidas de acueducto y alcantarillado para usuarios residenciales, también aclaran que la intervención se hizo sobre la acometida en el tramo ubicado sobre

el andén, siendo seguramente esa situación la que le generó un grado de confusión al usuario.

La exigencia de contar con la voluntad o el consentimiento del usuario para realizar una reparación no puede terminar afectando derechos colectivos como el agua potable en esa dimensión del sitio donde se presentó el daño, tampoco puede ir en contravía de los derechos fundamentales de que es titular el sujeto conocido como medio ambiente, y menos requiere de una autorización previa para evitar que se siga presentado el desperdicio del líquido, luego, si debe asegurarse que la orden de trabajo sea legible, no tenga chatones, esté debidamente firmada por el operario y el usuario o un testigo y debidamente avalada por el supervisor de las tareas técnicas como en efecto lo fue.

Por lo expuesto anteriormente, este despacho **confirma la decisión 278239-52 de 11 DE MAYO DE 2026**, objeto de recursos por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios, no ordenará la reliquidación de los saldos facturados por otros cobros a través del cumplimiento No 395718576 y 395718575 y no expedirá factura diferente a la que está relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matrícula # 19618477.



The screenshot shows a software interface with a table of financial data. The table has columns for 'Consecutivo', 'Concepto', 'Fecha', 'Origen', 'Estado', 'Año', 'Mes', 'Valor', 'Valor cuota', 'Num. cuotas', and 'Num. cuotas a'. The data is filtered by 'Servicio : ACUEDUCTO'. There are two rows of data, and a total value of \$ 542.313,4 is shown at the bottom right of the table area.

Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Valor	Valor cuota	Num. cuotas	Num. cuotas a	
395718576	INST.DOM ACUEDUCTO	15/04/2026	1( DIFER	CONGELADO	2026	Marzo	\$455.725,548	\$14.491,951	36		
395718575	IVA	15/04/2026	1( DIFER	CONGELADO	2026	Marzo	\$86.587,852	\$14.812,489	6		
							\$ 542.313,4				

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

Que analizados los argumentos de hecho y de derecho los documentos anexos en el expediente y lo expuesto por el actor, este despacho considera respecto del RECLAMO por COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA..

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

Lo anterior con fundamento legal en:

**DECRETO 1077 DE 2015**

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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:

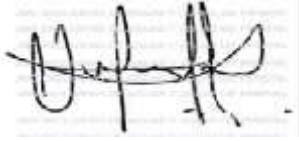
**ARTICULO PRIMERO:** Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por GLORIA INES MEJIA SUAREZ y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECORRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 278239-52 de 11 DE MAYO DE 2026, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO:** Notificar personalmente el contenido de la presente decisión a la señora GLORIA INES MEJIA SUAREZ, 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 29 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. 23655-52 de 29 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOHAN MONTAÑEZ PEREZ** 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>23655-52</b>
Fecha Resolución Recurso	29 DE MAYO DE 2026
RECLAMO	277712 de 11 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	10 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JOHAN MONTAÑEZ PEREZ
Identificación del Peticionario	20357887
Matrícula No.	14852
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 31 SIMON BOLIVAR LIBARE

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. 23655-52

DE: 29 DE MAYO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23655 DE 28 DE MAYO DE 2026 SOBRE **RECLAMO No. 277712 DE 21 DE ABRIL DE 2026**

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

### CONSIDERANDO:

Que el señor JOHAN MONTAÑEZ PEREZ, identificado con cédula de ciudadanía No. 20357887 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 277712-52 de 11 DE MAYO DE 2026, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 14852 Ciclo 7, ubicada en la dirección MZ 5 CS 31 , Barrio SIMON BOLIVAR LIBARE en el periodo facturado 2026-4.

Que el recurrente por escrito presentado el día 28 DE MAYO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que no se encuentra de acuerdo con el cobro de 59 m3 en el periodo de facturación de Abril de 2026, al respecto este Departamento se permite precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación 277712-52, en la cual se le informó lo siguiente:

*Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 7 DE MAYO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Jhoan Montañez como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA103129AA el cual registra una lectura acumulada de 2036 m3. No se observa fugas externas, pero el medidor gira con llaves cerradas Medidor funciona correctamente para predio de tres pisos cada uno con baño, viven 7 personas. Se requiere el geófono*

*Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **14852**, se ha facturado por diferencia de lectura en el mes de **ABRIL DE 2026**, el medidor avanzó 59m3, pasó de 1927m3 a 1986m3.*

*Se le recomienda al usuario realizar revisión de todas las instalaciones hidráulicas ya que es posible que en el predio se encuentre una fuga interna y a la fecha no hay agenda cercana por parte de la Empresa para programación de geófono, por lo*

*tanto, se le recomienda que lo contrate de forma particular para ubicar la fuga, realizar las reparaciones pertinentes y así, evitar incrementos de su facturación. Una vez encuentre la posible fuga, puede presentar en el centro de servicios de la Empresa el informe del geófono particular e iniciar la reclamación del periodo facturado*

*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. **14852** por la Empresa, respecto a en el mes de **ABRIL DE 2026** es **CORRECTO**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.*

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 7 de Mayo de 2026 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 2036 m<sup>3</sup>, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno, no se detectaron fugas externas pero medidor gira con llaves cerradas.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de ABRIL DE 2026, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 59 m<sup>3</sup>.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del periodo de facturación de ABRIL DE 2026, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 26 m<sup>3</sup>.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el periodo de **ABRIL de 2026 a 26 m<sup>3</sup>**, **revocándose así la decisión inicial**, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

Se le recomienda al usuario de manera particular hacer la revisión de las instalaciones hidráulicas con el fin de hallar la fuga y realizar las reparaciones en el menor tiempo posible, 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 **-173506** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2026-4	470	0	0	-5	-4	-1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	470	0	0	-4	0	-4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	470	0	33	0	98402	-98402
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	470	0	33	0	75098	-75098

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

El artículo 150 de la ley 142 de 1994, Establece: **“De los cobros inoportunos. Al**

*cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.”*

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

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

#### **CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD**

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por JOHAN MONTAÑEZ PEREZ en contra de la Resolución No. 277712-52 de 11 DE MAYO DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..


**ARTICULO SEGUNDO:** **CREDITO** a la Matrícula No. 14852 la suma de **-173506**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

**ARTICULO TERCERO:** Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al señor JOHAN MONTAÑEZ PEREZ , 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 29 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. 278473-52 de 29 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MIRYAM LUCERO ZAPATA GONZALEZ** 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>278473-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	10 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	MIRYAM LUCERO ZAPATA GONZALEZ
Matrícula No	199562
Dirección para Notificación	CR 6 # 23- 08 APTO 401LAGO 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 integra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6051123

**Resolución No. 278473-52**

DE: 29 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278473 de 21 DE MAYO DE 2026

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

**CONSIDERANDO:**

Que en fecha 21 DE MAYO DE 2026 la señora MIRYAM LUCERO ZAPATA GONZALEZ identificado con C.C. No. 25243840, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 278473 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 199562 Ciclo: 2 ubicada en: CR 6 # 23- 08 APTO 401 , Barrio LAGO URIBE en los periodos facturados 2026-1,2026-5,2026-2,2026-4,2026-3

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 22 DE MAYO DE 2026 en la que participó la señora Miriam Lucero Zapata 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° C19LA012663 el cual registra una lectura acumulada de 2 m3. Se llama al número dado y se informa a usuaria que hoy se le atenderá el reclamo, se va al predio y no hay nadie, otra señora del edificio me atendió vía telefónica, se tomo lectura al medidor el cual era de portería que ya no hay, tiene las llaves de paso cerrada, y al abrirla el medidor registra consumo, solo hay un sanitario y se ve que no lo utilizan.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa desde el periodo de **enero de 2026** el lector reportó la novedad de MEDIDOR FRENADO, por lo tanto, el sistema le facturó consumo promedio para **enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026** de 12, 13, 14, 12 y 13 m3 respectivamente más los cargos fijos.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita el día **22 de mayo de 2026**, en donde se aclara que el equipo de medida se encuentra en buen estado, la Empresa accede a reliquidar el consumo promedio facturado ya que se facturo un consumo promedio superior a la diferencia de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **199562** por la Empresa, respecto al período de **enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026**, serán objeto de modificación o reliquidación por parte de este Departamento, ya que la Empresa actúa de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-523728** detallado así:

<b>Concepto</b>	<b>Periodo</b>	<b>Causal</b>	<b>Cons. Liq.</b>	<b>Cons. Fact.</b>	<b>Valor Liq.</b>	<b>Valor Fact.</b>	<b>Rebajado</b>
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-3	421	0	14	0	18106	-18106
AJUSTE A LA DECENA	2026-1	421	0	0	-3	-1	-2
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-2	421	0	13	0	22041	-22041
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	421	0	14	0	40437	-40437
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-3	421	0	14	0	23736	-23736
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	421	0	12	0	26439	-26439
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	421	0	13	0	28642	-28642
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-3	421	0	0	0	-2	2
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-4	421	0	12	0	16030	-16030
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	421	0	13	0	29584	-29584
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-1	421	0	12	0	20345	-20345
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	421	0	13	0	37548	-37548
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	421	0	12	0	35783	-35783
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-4	421	0	12	0	21004	-21004
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-1	421	0	12	0	15520	-15520
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-2	421	0	13	0	16813	-16813
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-5	421	0	13	0	17366	-17366
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	421	0	0	-1	-1	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	421	0	13	0	38765	-38765
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-5	421	0	13	0	22755	-22755
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	421	0	12	0	34660	-34660
CONSUMO	2026-3	421	0	14	0	30846	-30846

ACUEDUCTO							
AJUSTE A LA DECENA	2026-4	421	0	0	-1	-2	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	421	0	12	0	27309	-27309

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

#### FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

#### RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por MIRYAM LUCERO

ZAPATA GONZALEZ identificado con C.C. No. 25243840 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) MIRYAM LUCERO ZAPATA GONZALEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 # 23- 08 APTO 401 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: MIRYAM LUCERO ZAPATA GONZALEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 199562 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

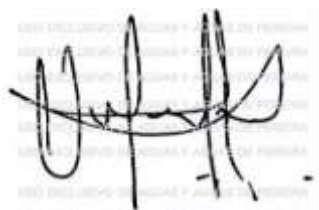
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 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. 278509-52 de 29 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA CRISTINA MEDINA URIBE** 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>278509-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	10 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA CRISTINA MEDINA URIBE
Matrícula No	332205
Dirección para Notificación	CRA 8 BIS 34 B- 45 PRIMERO DE FEBREROCENTRO

**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. 6054755

### **Resolución No. 278509-52**

DE: 29 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278509 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 la señora MARIA CRISTINA MEDINA URIBE identificado con C.C. No. 25000247, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278509 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 332205 Ciclo: 4 ubicada en:CR 11 # 30- 27 , 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 27 DE MAYO DE 2026 en la que participó el señor FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA63497AA el cual registra una lectura acumulada de 894 m3. Se llama al teléfono de la usuaria, la cual manifiesta, que no esta cerca del predio reclamante, se visita predio.Y se averigua con los residentes del sector, los cuales manifiestan que dicho predio,se encuentra desocupado.

Nota.Se observa llave de paso atras del medidor cerrada.Se abre y,medidor registra con normalidad.Es decir, medidor no esta frenado, se vuelve a dejar llave de paso atras del medidor cerrada.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa desde el periodo de **mayo de 2026** el lector reportó la novedad de MEDIDOR FRENADO, por lo tanto, el sistema le facturó consumo promedio para **mayo de 2026 de 10 m3**, más los cargos fijos.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita el día **27 de mayo de 2026**, en donde se aclara que el equipo de medida se encuentra en buen estado, la Empresa accede a reliquidar el consumo promedio facturado ya que se facturo un consumo promedio superior a la diferencia de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **332205** por la Empresa, respecto al período de **mayo de 2026**, serán objeto de modificación o reliquidación por parte de este Departamento, por lo tanto se reliquida a 2 m3 por diferencia de lectura, ya que la Empresa actúa de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-42061** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2026-5	421	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	421	2	10	4551	22757	-18206
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	421	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	421	2	10	5964	29819	-23855

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

#### FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIA CRISTINA MEDINA URIBE identificado con C.C. No. 25000247 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA CRISTINA MEDINA URIBE enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 8 BIS 34 B- 45 PRIMERO DE FEBRERO haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA CRISTINA MEDINA URIBE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 332205 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

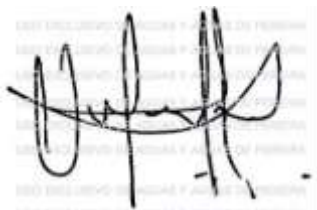
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 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. 278515-52 de 29 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **VICTOR ALFONSO MUÑOZ BRAVO** 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>278515-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	10 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	VICTOR ALFONSO MUÑOZ BRAVO
Matrícula No	219857
Dirección para Notificación	CR 2 # 28- 45PRIMERO DE MAYO

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6055618

**Resolución No. 278515-52**

DE: 29 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278515 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 VICTOR ALFONSO MUÑOZ BRAVO identificado con C.C. No. 1004732940, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 278515 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 219857 Ciclo: 3 ubicada en: CR 2 # 28- 45 , Barrio PRIMERO DE MAYO 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 del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE MAYO DE 2026 en la que participó el señor FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA108220AA el cual registra una lectura acumulada de 1357 m3. Se llama al teléfono del usuario, el cual no contesta, se visita predio. Y se observa en terreno, que se encuentra desocupado, se observa medidor durante 5 minutos y, este no registra.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa desde el periodo de **mayo de 2026** el lector reportó la novedad de MEDIDOR FRENADO, por lo tanto, el sistema le facturó consumo promedio para **mayo de 2026 de 19 m3**, más los cargos fijos.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita el día **28 de mayo de 2026**, en donde se aclara que el predio se encuentra desocupado, la Empresa accede a reliquidar el consumo promedio facturado ya que se facturo un consumo promedio superior a la diferencia de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **219857** por la Empresa, respecto al período de **mayo de 2026**, serán objeto de modificación o reliquidación por parte de este Departamento, por lo tanto se reliquida a 0 m3 por diferencia de lectura, ya que la Empresa actúa de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-91211** detallado así:

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

ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-5	421	0	13	0	-3757	3757
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	421	0	19	0	43238	-43238
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-5	421	0	13	0	-4923	4923
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	421	0	0	0	-2	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	421	0	19	0	56656	-56656
AJUSTE A LA DECENA	2026-5	421	0	0	-3	-4	1

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

#### FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por VICTOR ALFONSO MUÑOZ BRAVO identificado con C.C. No. 1004732940 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) VICTOR ALFONSO MUÑOZ BRAVO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 2 # 28- 45 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: VICTOR ALFONSO MUÑOZ BRAVO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 219857 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

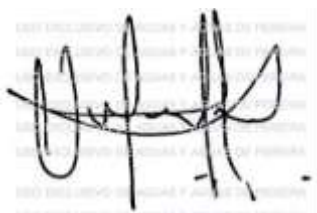
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 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. 278500-52 de 29 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA PAULINA URREA** 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>278500-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	10 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA PAULINA URREA
Matrícula No	392787
Dirección para Notificación	EDIF NIZA.I BLQ 1 APTO 1 ANIZA

**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. 6055604

## Resolución No. 278500-52

DE: 29 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278500 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 la señora MARIA PAULINA URREA identificado con C.C. No. 41333572, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278500 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 392787 Ciclo: 4 ubicada en:EDIF NIZA.I BLQ 1 APTO 1 A , Barrio NIZA en los periodos facturados 2026-3,2026-4,2026-5.

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

Ante su solicitud, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE MAYO DE 2026 en la que participó la señora Maria Pauliana Urrea 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° P1915MMRAL119975AA el cual registra una lectura acumulada de **967 m3. Medidor gira con llaves cerradas, posible fuga interna, la usuaria va a resolver con geofono particular, viven dos personas, dos baños.**

Es de tener en cuenta la observación “ **MEDIDOR GIRA CON LLAVES CERRADAS**” es posible que en el predio se presente una fuga interna, 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.**

Ahora bien, al hacer un análisis de lo encontrado en el Sistema Comercial y la visita realizada en donde se evidencia que en el predio se presenta una fuga interna que está afectando el consumo presentando desviación significativa, por lo

tanto, la Empresa considera pertinente reliquidar el consumo de los periodos de **MARZO, ABRIL y MAYO de 2026**, generando cobro por consumo por promedio del predio por **13 m<sup>3</sup>**. Se le recuerda al usuario que debe realizar las reparaciones pertinentes en el menor tiempo posible, la empresa generara los cobros por diferencia de lectura sin importar la presencia de la fuga interna, actuando en virtud a lo dispuesto en el **Artículo 146 de la ley 142 de 1994**.

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 los periodos **MARZO, ABRIL y MAYO de 2026, NO SON CORRECTOS** por la posible fuga interna evidenciada en el predio, se reliquida por el promedio de acuerdo al histórico de consumos del predio, actuando de conformidad a la **ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-223435** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	408	0	9	0	20481	-20481
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-3	408	0	0	0	-2	2
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-3	408	0	7	0	11868	-11868
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-4	408	0	9	0	15753	-15753
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-5	408	0	11	0	19254	-19254
AJUSTE A LA DECENA	2026-3	408	0	0	-1	0	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	408	0	11	0	32801	-32801
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-3	408	0	7	0	9053	-9053
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	408	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	408	0	7	0	15423	-15423
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-4	408	0	9	0	12023	-12023
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	408	0	11	0	25033	-25033
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-5	408	0	11	0	14694	-14694
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	408	0	7	0	20218	-20218
VERTIMIENTO	2026-4	408	0	9	0	26837	-26837

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

## **FUNDAMENTOS LEGALES**

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P.

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIA PAULINA URREA identificado con C.C. No. 41333572 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 MARIA PAULINA URREA enviando citación a Dirección de Notificación:, EDIF NIZA.I BLQ 1 APTO 1 A haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA PAULINA URREA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 392787 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

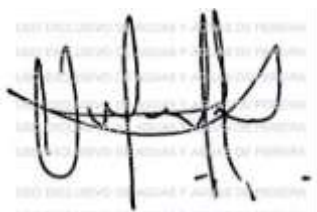
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 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. 278544-52 de 29 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278544-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	10 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ARTURO MOGOLLON CASTILLO
Matrícula No	1599117
Dirección para Notificación	AV JUAN.B.GUTIERREZ # 17- 21 LC 14PINARES DE ARAGON

**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. 6057500

**Resolución No. 278544-52**

DE: 29 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278544 de 25 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 25 DE MAYO DE 2026 el señor ARTURO MOGOLLON CASTILLO identificado con C.C. No. 7547746, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278544 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1599117 Ciclo: 8 ubicada en: AV JUAN.B.GUTIERREZ # 17- 21 LC 14 TORRES - PINARES DE ARAGON, Barrio PINARES DE ARAGON en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-5,2026-4,2026-3.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 29 DE MAYO DE 2026 en la que participó el señor Artiro Mogollón 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° H26VA119814 el cual registra una lectura acumulada de 0 m3. “Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, recién cambiado gravar número H26VA 119814, funciona bien”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1599117**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	110 m3	109 m3	1 m3	6 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	109 m3	106 m3	3 m3	5 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

<b>Marzo</b>	106 m3	105 m3	1 m3	4 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
--------------	--------	--------	------	------	--

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. H26VA119814, el cual registra una lectura acumulada de 0 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **marzo, abril y mayo de 2026**, el lector reportó en el sistema la novedad de “**REVISAR MEDIDOR**”, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **4 m3 y 6 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **marzo, abril y mayo de 2026**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en los periodos **mencionados** al consumo por diferencia de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1599117**, por la Empresa, respecto al periodo de **marzo, abril y mayo de 2026, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-82640** detallado así:

<b>Concepto</b>	<b>Periodo</b>	<b>Causal</b>	<b>Cons. Liq.</b>	<b>Cons. Fact.</b>	<b>Valor Liq.</b>	<b>Valor Fact.</b>	<b>Rebajado</b>
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-3	421	1	4	1695	6782	-5086
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-3	421	1	4	1293	5173	-3880
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-3	421	0	0	0	-2	1
AJUSTE A LA DECENA	2026-4	421	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	421	1	6	2276	13654	-11379
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-5	421	1	6	1750	10502	-8752
NC CONTRIB	2026-4	421	3	5	5251	8752	-3501

ALCANTARILLADO								
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	421	1	4	2888	11553	-8665	
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-4	421	3	5	4008	6679	-2672	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	421	0	0	0	-2	2	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	421	3	5	8946	14909	-5964	
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	421	1	4	2203	8813	-6610	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	421	0	0	-3	-5	1	
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	421	3	5	6827	11379	-4551	
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-5	421	1	6	1336	8015	-6679	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	421	1	6	2982	17891	-14909	

## 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 ARTURO MOGOLLON CASTILLO identificado con C.C. No. 7547746 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) ARTURO MOGOLLON CASTILLO enviando citación a Dirección de Notificación:, AV JUAN.B.GUTIERREZ # 17- 21 LC 14 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: ARTURO MOGOLLON CASTILLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1599117 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

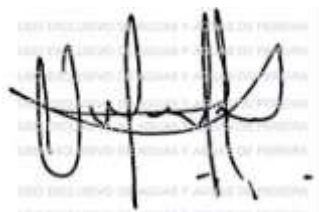
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 DE MAYO DE 2026

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

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

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

Proyectó: 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. 278532-52 de 29 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ PIEDAD GOMEZ VELASQUEZ** 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>278532-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	10 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUZ PIEDAD GOMEZ VELASQUEZ
Matrícula No	1638600
Dirección para Notificación	CL 12 # 33- 10 CS 7GUADUALES DE CANAAN

**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. 6057504

**Resolución No. 278532-52**

DE: 29 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278532 de 25 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 25 DE MAYO DE 2026 la señora LUZ PIEDAD GOMEZ VELASQUEZ identificado con C.C. No. 34055809, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278532 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1638600 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 12 # 33- 10 CS 7 GUADUALES DE CANAAN, Barrio GUADUALES DE CANAAN en los periodos facturados 2026-5,2026-2,2026-4,2026-3.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE MAYO DE 2026 en la que participó la señora Luz Piedad como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA968323 el cual registra una lectura acumulada de 10 m3. "Instalaciones hidráulicas, medidor y acometida en buen estado, sin fugas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1638600**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	3 m3	2333 m3	3 m3	20 m3	consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	2333 m3	2314 m3	19 m3	19 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	2314 m3	2298 m3	16 m3	16 m3	consumo por diferencia de lectura

					(Art. 146-Ley 142/94)
<b>Febrero</b>	2298 m3	2277 m3	21 m3	21 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo **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,

- Para el periodo de febrero de 2026, el equipo de medida avanzó **(2277 m3 a 2298 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 21 m3.
- Para el periodo de abril de 2026, el equipo de medida avanzó **(2298 m3 a 2314 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 16 m3.
- Para el periodo de abril de 2026, el equipo de medida avanzó **(2314 m3 a 2333 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 19 m3.
- Para el periodo de mayo de 2026, el equipo de medida avanzó **(2333 m3 a 3 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 3 m3, pero se fracturó 20 m3 de consumo promedio por medidor recién cambiado, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **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 LUZ PIEDAD GOMEZ VELASQUEZ identificado con C.C. No. 34055809 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) LUZ PIEDAD GOMEZ VELASQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 12 # 33- 10 CS 7 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ PIEDAD GOMEZ VELASQUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1638600 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

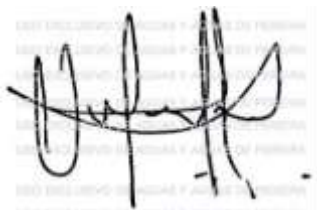
esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo 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 29 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. 278555-52 de 29 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIEGO LEON ATEHORTUA HERRERA** 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>278555-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	10 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	DIEGO LEON ATEHORTUA HERRERA
Matrícula No	19615869
Dirección para Notificación	CALLE 36 # 35 B - 08 TORRE 2 APTO 1105VILLA VERDE

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6057498

**Resolución No. 278555-52**

DE: 29 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278555 de 25 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 25 DE MAYO DE 2026 el señor DIEGO LEON ATEHORTUA HERRERA identificado con C.C. No. 75047000, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 278555 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19615869 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CALLE 36 # 35 B - 08 TORRE 2 APTO 1105 MIRADOR DE VILLA VERDE, Barrio VILLA VERDE en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-4,2026-5.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE MAYO DE 2026 en la que participó el señor DIEGO LEON ATEHORTUA como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA105556AA el cual registra una lectura acumulada de 844 m3. “Ojo en el momento de Esta visita Se observa que el servicio se encuentra directo manifiesta el señor residente que el predio vive en dos personas que no permanecen adjunto foto de la conexión”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19615869**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observaciór
Mayo	844 m3	844 m3	0 m3	8 m3	Cobro por prom (Art. 146-Ley 14.
Abril	844 m3	844 m3	0 m3	7 m3	Cobro por prom (Art. 146-Ley 14.

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, con medidor N. P1715MMRSA105556AA, con lectura N.844 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **abril y mayo de 2026**, el lector reportó en el sistema la novedad de **“REVISAR MEDIDOR”**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **7 m3 y 8 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante el periodo **abril y mayo de 2026**, la Empresa facturó un consumo promedio en cumplimiento a la ley 142 de 1994, artículo 146, inc. 2: *“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”*.

El consumo promedio que se le facturó al predio, **con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario**, ya que así lo faculta nuestro ordenamiento jurídico, para el caso concreto el predio tiene el medidor en prueba de calibración, por ende, la empresa facturo consumo promedio, además teniendo en cuenta el nivel de ocupación del predio que es de 2 personas y consumo por aforo es de 4 m3 por personas, se ha facturada un consumo acorde.

Se le informa al usuario que no paso la prueba de calibración, por ende, la empresa está en proceso de notificación de la prueba para poder instalar el nuevo medidor en el predio.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 19615869**, por la Empresa, respecto a los períodos **abril y mayo de 2026**, **ES CORRECTO**, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

*Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá*

*establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.*

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

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

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

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

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por DIEGO LEON ATEHORTUA HERRERA identificado con C.C. No. 75047000 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) DIEGO LEON ATEHORTUA HERRERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 36 # 35 B - 08 TORRE 2 APTO 1105 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIEGO LEON ATEHORTUA HERRERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19615869 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

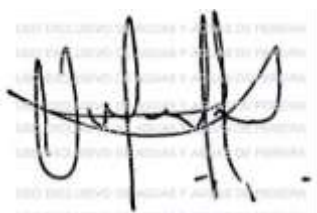
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 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 29 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: 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. 278538-52 de 29 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JULIAN PINZON 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>278538-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	10 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JULIAN PINZON OCAMPO
Matrícula No	232520
Dirección para Notificación	CR 7 # 24- 42 A.COMUN 00 PS 1LAGO 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. 6057508

**Resolución No. 278538-52**

DE: 29 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278538 de 25 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 25 DE MAYO DE 2026 el señor JULIAN PINZON OCAMPO identificado con C.C. No. 4578049, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278538 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 232520 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 7 # 24-42 A.COMUN 00 PS 1 , Barrio LAGO URIBE en los periodos facturados 2026-5,2026-4.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE MAYO DE 2026 en la que participó la señora Amparo tovar como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H26VA120111 el cual registra una lectura acumulada de 1 m3. “Se visitó predio locales despacho parroquia I, solo hay un local ocupado, se revisaron instalaciones hidráulicas y sanitarias y todo está en buen estado, medidor está recién cambiado registrando consumo bien, no registra consumo con llaves cerradas”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **232520**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	1765 m3	1700 m3	65 m3	65 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	1700 m3	1660 m3	40 m3	40 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

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

- Para el periodo de abril de 2026, el equipo de medida avanzó **(1660 m3 a 1700 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 40 m3.
- Para el periodo de mayo de 2026, el equipo de medida avanzó **(1700 m3 a 1765 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 65 m3, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JULIAN PINZON OCAMPO identificado con C.C. No. 4578049 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) JULIAN PINZON OCAMPO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 # 24- 42 A.COMUN 00 PS 1 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: JULIAN PINZON OCAMPO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 232520 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

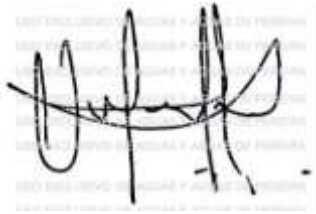
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 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 DE PEREIRA'.

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

Proyectó: amgonzales  
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278651-52 de 29 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JORGE HERNAN OROZCO BETANCOURTH** 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>278651-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	10 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JORGE HERNAN OROZCO BETANCOURTH
Matrícula No	1146299
Dirección para Notificación	CR 38 A # 86 A- 12 MZ 2 CS 3TINAJAS

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6060892

## Resolución No. 278651-52

DE: 29 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278651 de 27 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 27 DE MAYO DE 2026 el señor JORGE HERNAN OROZCO BETANCOURTH identificado con C.C. No. 15900151, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278651 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1146299 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CR 38 A # 86 A- 12 MZ 2 CS 3 , Barrio TINAJAS en el periodo facturado 2026-5.

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

Ante su solicitud, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 1146299, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodo 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
MAYO	888 m <sup>3</sup>	872 m <sup>3</sup>	16 m <sup>3</sup>	16 m <sup>3</sup>	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 29 DE MAYO DE 2026 en la que participó el señor Jorge Hernan Orozco como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL114622AA el cual registra una lectura acumulada de 893 m<sup>3</sup>. **Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, adjunto foto del medidor y la lectura actual, viven dos personas.** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando los consumos reclamados, diferente a la utilización del servicio.

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **MAYO de 2026**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia

de **16 m<sup>3</sup>** (avanzó de **872 m<sup>3</sup> m<sup>3</sup> a 888 m<sup>3</sup>**) y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida correspondiente al predio y el reporte de la lectura.

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

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

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

***Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°:*** el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos

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

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JORGE HERNAN OROZCO BETANCOURTH identificado con C.C. No. 15900151 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 JORGE HERNAN OROZCO BETANCOURTH enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 38 A # 86 A- 12 MZ 2 CS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JORGE HERNAN OROZCO BETANCOURTH la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1146299 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

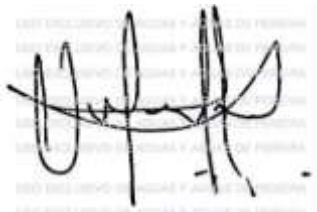
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 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. 278634-52 de 29 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **OSCAR GOMEZ IZA** 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>278634-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	10 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	OSCAR GOMEZ IZA
Matrícula No	1691567
Dirección para Notificación	CL 7 # 18- 107 CS 8LA JULIA

**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. 6061268

**Resolución No. 278634-52**

DE: 29 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278634 de 27 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 27 DE MAYO DE 2026 el señor OSCAR GOMEZ IZA identificado con C.C. No. 19077778, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278634 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1691567 Ciclo: 8 ubicada en: CL 7 # 18- 107 CS 8 , Barrio LA JULIA en los periodos facturados 2026-5,2026-4.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 29 DE MAYO DE 2026 realizada por FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA96715AA el cual registra una lectura acumulada de 2042 m3. “Se llama al teléfono del usuario, el cual manifiesta, que no está cerca del predio reclamante, se visita predio y se averigua el portero, el cual manifiesta, que las personas que residen allí, se encuentran de viaje, se observa medidor durante 5 minutos y, este no registra”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1691567**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observaciór
Mayo	2042 m3	2042 m3	0 m3	34 m3	Cobro por prom (Art. 146-Ley 14
Abril	2042 m3	2037 m3	5 m3	33 m3	Cobro por prom (Art. 146-Ley 14

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. P1715MMRSA96715AA, el cual registra una lectura acumulada de 2042 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **abril y mayo de 2026**, el lector reportó en el sistema la novedad de “**REVISAR MEDIDOR**”, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **33 m3 y 34 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **abril y mayo de 2026**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en los periodos **mencionados** al consumo por diferencia de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1691567**, por la Empresa, respecto al periodo de **abril y mayo de 2026**, **serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-551861** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-5	414	0	34	0	70259	-70259
AJUSTE A LA DECENA	2026-4	414	0	0	0	-4	4
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	414	0	0	-1	-5	4
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	414	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	414	5	33	11379	75098	-63720
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-4	414	5	33	7885	52043	-44158
AJUSTE A LA DECENA	2026-5	414	0	0	-3	0	-3
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-4	414	5	33	10332	68193	-57861
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	414	5	33	14909	98402	-83493
CONSUMO	2026-5	414	0	34	0	77374	-77374

ACUEDUCTO							
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-5	414	0	34	0	53620	-53620
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	414	0	34	0	101384	-101384

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

**Artículo 90 de la Ley 142 de 1994,** numeral 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 PROCEDENTE** el reclamo presentado por OSCAR GOMEZ IZA identificado con C.C. No. 19077778 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) OSCAR GOMEZ IZA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 7 # 18- 107 CS 8 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: OSCAR GOMEZ IZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1691567 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

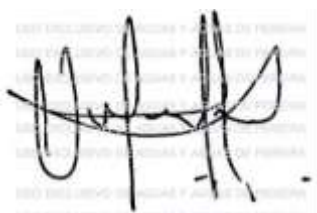
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 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. 278698-52 de 29 DE MAYO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **OSCAR BERMUDEZ** 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>278698-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	10 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	OSCAR BERMUDEZ
Matrícula No	1038629
Dirección para Notificación	CR 19 # 14- 35 BLQ 3 APTO 601PINARES DE SAN MARTIN

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

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

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

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

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

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6064083

### Resolución No. 278698-52

DE: 29 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278698 de 28 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 28 DE MAYO DE 2026 el señor OSCAR BERMUDEZ identificado con C.C. No. 4526821, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278698 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1038629 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CR 19 # 14- 35 BLQ 3 APTO 601 , Barrio PINARES DE SAN MARTIN en los periodos facturados de 2026-5,2026-4,2026-3.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 29 DE MAYO DE 2026 en la que participó el señor Oscar Bermudez como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA69296AA el cual registra una lectura acumulada de 1494 m3. Con observacion: **"Se visitó predio, se encuentra daño en el sanitario por el agua stop, se le recomendó a usuario arreglarlo"**

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

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

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio
2026	Mayo	1479	1456	23	19
2026	Abril	1456	1430	26	16
2026	Marzo	1430	1396	34	12

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 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 y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

## 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 OSCAR BERMUDEZ identificado con C.C. No. 4526821 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o.** Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) OSCAR BERMUDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 19 # 14- 35 BLQ 3 APTO 601 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: OSCAR BERMUDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1038629 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

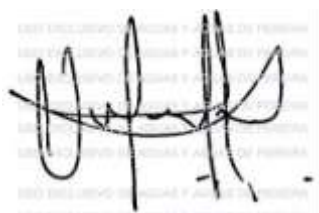
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 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. 278687-52 de 29 DE MAYO DE 2026.

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

<b>Resolución No</b>	<b>278687-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2026
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	10 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	11 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA MARLENY VALENCIA
Matrícula No	1099969
Dirección para Notificación	CR 30 # 30- 00 CS 73VILLA DEL PALMAR

**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. 278687-52

DE: 29 DE MAYO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278687 de 28 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 28 DE MAYO DE 2026 la señora MARIA MARLENY VALENCIA identificado con C.C. No. 38977948, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278687 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1099969 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CR 30 # 30- 00 CS 73 , Barrio VILLA DEL PALMAR en los periodos facturados 2026-4,2026-5.

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

Ante su solicitud, al revisar el histórico de lecturas se observa que en los periodos **ABRIL y MAYO de 2026**, se corrobora que no se ha facturado el consumo correcto por estar con la condición **MEDIDOR EN CALIBRACIÓN**, de lo cual, la empresa ha facturado y liquidado consumo por **5 m<sup>3</sup>**, para cada periodo, siendo este el Consumo Promedio **de acuerdo al histórico de consumos del predio**, sin ser este un consumo promedio errado, lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 : *“La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 1099969** por la Empresa, respecto a los Periodos de **ABRIL y MAYO de 2026, SON CORRECTOS**, por lo cual, **NO** se procederá por parte de este Departamento a reliquidar o modificar los consumos, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

### 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 MARLENY VALENCIA identificado con C.C. No. 38977948 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 MARIA MARLENY VALENCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 30 # 30- 00 CS 73 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA MARLENY VALENCIA la

cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1099969 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

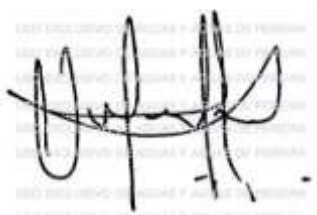
**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 29 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**