

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. 13470-52 de 4 DE JUNIO DE 2026.

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

Resolución No	13470-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	GONZALO HERRERA MENDOZA
Matrícula No	19609540
Dirección para Notificación	CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 14 CS 30GALICIA

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 1 DE JUNIO DE 2026, el señor(a) GONZALO HERRERA MENDOZA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2026-5,2026-2,2026-4,2026-3, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 3 DE JUNIO DE 2026, visita que fue atendida por Gonzalo Herrera, y en tal revisión se detectó que el medidor P1615MMRSA82826AA que pertenece al predio con matrícula No 19609540, tenía una lectura acumulada de 687 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

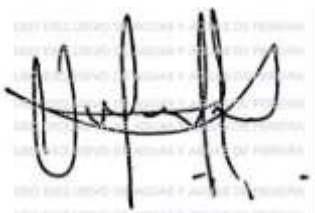
En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) 2026-5,2026-2,2026-4,2026-3 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelando conceptos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-246884** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 19609540.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2026-3	414	0	7	0	15423	-15423
2501	2026-4	414	0	8	0	23855	-23855
2500	2026-4	414	0	8	0	18206	-18206
3010	2026-4	414	0	0	-1	0	-1
2108	2026-5	414	0	0	0	-1	1
1595	2026-2	414	0	6	0	7760	-7760
1595	2026-3	414	0	7	0	9053	-9053
1590	2026-5	414	0	9	0	15753	-15753
67	2026-3	414	0	0	0	-3	3
1590	2026-3	414	0	7	0	11868	-11868
1595	2026-4	414	0	8	0	10687	-10687
2500	2026-5	414	0	9	0	20481	-20481
1595	2026-5	414	0	9	0	12023	-12023
2500	2026-2	414	0	6	0	13220	-13220
1590	2026-2	414	0	6	0	10173	-10173

2501	2026-3	414	0	7	0	20218	-20218
67	2026-5	414	0	0	-1	-3	2
2501	2026-5	414	0	9	0	26837	-26837
2501	2026-2	414	0	6	0	17330	-17330
1590	2026-4	414	0	8	0	14003	-14003

Atentamente,



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **puatcliente2560**
Revisó: **fncardona**

**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. 278481-52 de 4 DE JUNIO DE 2026.

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

Resolución No	278481-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	GERMAN GARCIA
Matrícula No	1754225
Dirección para Notificación	CL 25 # 19 B- 25 LC 202VENEZIA

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. 278481-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278481 de 21 DE MAYO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE MAYO DE 2026 el (la) señor(a) GERMAN GARCIA identificado con C.C. No. 9871038, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278481 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1754225 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 25 # 19 B- 25 LC 202 CONJ. RESIDENCIAL SAN SIMON, Barrio VENECIA en el periodo facturado 2026-5.

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

En cuanto a la petición presentada por el señor Germán Adolfo García Henao, donde presenta la siguiente inconformidad: *“Solicitó a la E.S.P. retirar de mi factura el cobro de \$84.441 por el concepto de RECONEXIÓN DEL SERVICIO, ya que supuestamente me suspendieron el servicio 1 día después de que yo hubiera hecho el pago, y tampoco me quede sin el servicio. Solicitó que el valor en reclamo sea congelado mientras se resuelve en segunda instancia mi caso”*. Del inmueble ubicado en la Calle 25 No 19 B- 25 Local 202 Unidad Residencial San Simón, con matrícula No 1754225, al respecto me permito precisarle lo siguiente:

Revisado el sistema de información comercial de la Empresa, se puede observar que el predio al periodo de abril de 2026 tenía pendiente por cancelar un total de tres facturas, la No 59866319 del periodo de febrero de 2026 por un valor de \$88.509, la correspondiente al periodo de marzo de 2026 la factura No 60048179 por un valor \$69.090 y la No 60230276 del periodo de abril de 2026 por un valor total de \$74.330, para un total a pagar de \$231.930.

El sistema el día 30 de marzo de 2026 creo la orden para la suspensión del servicio, ya que el inmueble tenía dos facturas pendientes por cancelar para este periodo de facturación; el contratista realizó la visita al inmueble el día 4 de abril del 2026, para suspender el servicio por el no pago de facturas, y no se pudo suspender ya que el medidor se encuentra encerrado; la fecha del límite para el pago de la factura era el día 25 de marzo de 2026. El usuario no realizó el pago.

Ante la imposibilidad de suspender el servicio, el sistema generó una nueva orden de suspensión del servicio el día 14 de abril de 2026, se realizó la visita al inmueble el día 15 de abril de 2026 y nuevamente no se pudo suspender el servicio por MEDIDOR ENCERRADO, la Empresa no ha podido tener acceso el punto de medición para realizar la suspensión del servicio por el no pago de las facturas. La fecha límite de pago de las tres facturas era el día 23 de abril de 2026 y el usuario realizó el pago total de la factura el día 27 de abril de 2026.

Observándose lo anterior y de acuerdo con el contrato de servicios públicos, celebrado entre la Empresa y el suscriptor de la matrícula No. **1754225**, el cual es un contrato uniforme y consensual en concordancia con el artículo **128 de la Ley 142 de 1994**, donde el servicio que se presta es el acueducto y alcantarillado a cambio de un **precio en dinero**, de acuerdo con las estipulaciones establecidas dentro del mismo; ahora bien, respecto al cobro de las reconexiones:

Artículo 96 y 142 de la Ley 142 de 1994

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

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

Se concluyen entonces, que es correcto el cobro de la reconexión del servicio facturado a la matrícula No. 1754225; así las cosas, el cobro que se realizara por la reconexión del servicio es correcto y no será objeto de modificación alguna; adicionalmente se recomienda a la usuaria cancelar de manera oportuna las facturas por concepto del servicio, evitando futuros procedimientos de suspensión y reconexión.

Artículo 96 de la Ley 142 de 1994. OTROS COBROS TARIFARIOS. Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

ARTÍCULO 96 de la Ley 142 de 1994. OTROS COBROS TARIFARIOS. Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.

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

Se concluyen entonces, que es correcto el cobro de la reconexión del servicio facturado a la matrícula No.

1754225; así las cosas, el cobro que se realizara por la reconexión del servicio es correcto y no será objeto de modificación alguna; adicionalmente se recomienda a la usuaria cancelar de manera oportuna las facturas por concepto del servicio, evitando futuros procedimientos de suspensión y reconexión.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por GERMAN GARCIA identificado con C.C. No. 9871038 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) GERMAN GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 25 # 19 B- 25 LC 202 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: GERMAN GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1754225 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

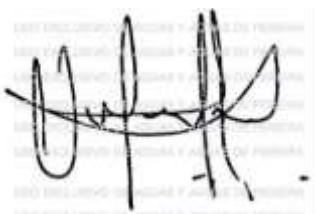
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 4 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jfagudelo
Revisó: fncardona

**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. 278865-52 de 4 DE JUNIO DE 2026.

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

Resolución No	278865-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	FABIOLA ALZATE
Matrícula No	589689
Dirección para Notificación	CL 20 # 20- 119 BLQ 1 APTO 401 ED STA CATALINA 1PROVIDENCIA

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. 278865-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278865 de 26 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 26 DE MAYO DE 2026 la señora FABIOLA ALZATE identificado con C.C. No. 24932771, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278865 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 589689 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 20 # 20- 119 BLQ 1 APTO 401 ED STA CATALINA 1 ED STA CATALINA 1, Barrio PROVIDENCIA 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 reclamante, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
MAY	783 m ³	783 m ³	0 m ³	41 m ³	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, <u>0 m³ + 41 m³</u> total: 41 m³ (Art. 146-Ley 142/94)
MAR	752 m ³	707 m ³	45 m ³	4 m ³	Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación 41 m³ .

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 03 de Junio de 2026, en la que participó el señor FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1815MMRSA109468AA el cual registra una lectura acumulada de **788 m³**. **SE OCUPA EL PREDIO HACE 5 DÍAS, LAS DEMAS INSTALACIONES HIDRÁULICAS, MEDIDOR Y ACOMETIDA EN BUEN ESTADO, SIN FUGAS.**

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula reclamante por la Empresa, respecto al período de **MAYO de 2026** son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en el período

de **Marzo de 2026**, la diferencia de lectura fue de **45 m³**, de los que solo se cobraron por promedio **4 m³** dejando pendiente **41 m³**, así las cosas para el periodo de **Mayo de 2026** la diferencia de lectura fue de **0 m³** de los que más **41 m³** por consumo acumulado para un total de **41 m³**, se revisó medidor normal e instalaciones en baños, cocina, ducha, lavadero están en buen estado, por lo cual, no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994**.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **MAYO de 2026**, SON CORRECTOS y no será modificado, 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.

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 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 en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor según sea el caso.

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

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

de Servicios Públicos.”

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, 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 FABIOLA ALZATE identificado con C.C. No. 24932771 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 FABIOLA ALZATE enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 20 # 20- 119 BLQ 1 APTO 401 ED STA CATALINA 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: FABIOLA ALZATE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 589689 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

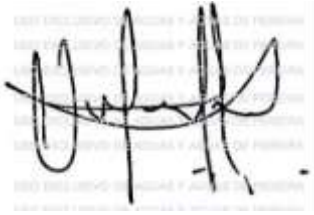
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 4 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is written over a background of faint, repeating text that is mostly illegible.

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: fncardona

**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. 278658-52 de 4 DE JUNIO DE 2026.

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

Resolución No	278658-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	17 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	GLORIA ELENA AYALA
Matrícula No	1731355
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 6COODELMAR IV

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. 278658-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278658 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 la señora GLORIA ELENA AYALA identificado con C.C. No. 33992144, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 278658 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1731355 Ciclo: 10 ubicada en: MZ 5 CS 6 , Barrio COODELMAR IV en los periodos facturados 2026-1, 2026-2, 2026-3, 2026-4, 2026-5.

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

Ante su solicitud, se corrobora que la Empresa por solicitud de la usuaria realiza mantenimiento correctivo para el predio con **matricula 1731355**, por daño en la conexión de la acometida del predio con medidor P1915MMRAL117389AA, por lo tanto, personal de la Subgerencia de Operaciones, efectuó la reparación, y el trabajo realizado se grabó en el sistema de información comercial para esta matrícula, con un valor de **\$ 126.264,76 pesos** mediante los cumplidos N° 395033834 y N° 395033833 y se le liquidaron los siguientes ítems:

Nombre Predio	GLORIA HELENA AYALA VALENCIA	Dirección	MZ 5 CS 6	Num Medidor	P1915MMF
Nit Predio		Cédula Predio		Consecutivo	48750
E-Mail		Dirección Ayuda		Clase Uso	RESID--ES
Barrio	COODELMAR IV - SAN JOAQUIN	Ciclo	CICLOS 10	Ruta	RUTA 6
Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Sector Hidráulico	5.09-San Joaquin	Estrato	Estrato 2
				Num. Anterior	0

Detalle del cobro

Predio	1731355	Consecutivo	395033834
--------	---------	-------------	-----------

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2026	Mayo	60482538	\$ 3.374,11	\$ 717,56	\$ 2.656,54	\$ 93.018,41
2026	Abril	60300178	\$ 3.374,11	\$ 737,34	\$ 2.636,77	\$ 95.674,96
2026	Marzo	60118008	\$ 3.374,11	\$ 756,97	\$ 2.617,14	\$ 98.311,72
2026	Febrero	59936073	\$ 3.374,11	\$ 776,45	\$ 2.597,66	\$ 100.928,86
2026	Enero	59754286	\$ 3.374,11	\$ 795,79	\$ 2.578,32	\$ 103.526,52

Recursos BPM

Recurso	Nombre	Valor	Vir. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO p	4.902,53	0,003	1,00	20,00	980,51	19,00	1.117,78	7.000,81
127030025	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	4.027,08	0,002	1,00	20,00	805,42	19,00	918,17	5.750,67
127030216	COLLAR DE DERIVACIÓN 110 X 20 (4 X	41.146,27	0,024	1,00	20,00	8.229,25	19,00	9.381,35	58.756,87
127030219	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 1/2"	27.664,30	0,016	1,00	20,00	5.532,86	19,00	6.307,46	39.504,62
127031091	ACOPLES PARA MEDIDOR DE 1/2" PLA	10.680,52	0,006	1,00	20,00	2.136,10	19,00	2.435,16	15.251,78

126.264,76

Encontramos que en los ítems liquidados se presenta una inconsistencia, dado a que la información remitida por la Subgerencia de Operaciones, que informó:

Dando respuesta al reclamo No. 278658 sobre la inconformidad por los cobros facturados a la matrícula N° 1731355, se informa:

1. En el predio mencionado se reparó acometida de acueducto con la OT 5765557.
2. Los recursos cobrados requieren ajuste conforme a lo consignado a la orden de trabajo, un accesorio debe ser corregido. Se aclara que no se está cobrando ninguna obra civil.
3. Se anexa orden de trabajo.

En consecuencia, se recomienda modificar el cumplimiento de la orden N° 5765557 en los siguientes códigos, así:



CÓDIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD
127030216	COLLAR DE DERIVACIÓN 110 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	0.00
127030451	REGISTRO DE INCORPORACION DE 1/2"	1.00

Cabe anotar que, se solicita anular los cobros mediante la **OT 6070172**, y ejecutar de nuevo los cobros correctos, **dicho cobro que se verá reflejado en la próxima facturación del predio.**

Por lo expuesto, este Departamento considera: **PROCEDENTE A MODIFICAR LOS COBROS REALIZADOS Y SE MODIFICA EL COBRO DEL TRABAJO REALIZADO EN LA MATRÍCULA 1731355 Y SE RELIQUIDA EL VALOR DE CINCO (5) CUOTAS LIQUIDADAS HASTA LA FACTURACIÓN DE MAYO DE 2026.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-34114** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
IVA	2026-2	462	0	0	0	3449	-3449
IVA	2026-4	462	0	0	0	3449	-3449
IVA	2026-3	462	0	0	0	3449	-3449
INST.DOM ACUEDUCTO	2026-5	462	0	0	0	3374	-3374
INST.DOM ACUEDUCTO	2026-1	462	0	0	0	3374	-3374
IVA	2026-5	462	0	0	0	3449	-3449
IVA	2026-1	462	0	0	0	3449	-3449
INST.DOM ACUEDUCTO	2026-2	462	0	0	0	3374	-3374
INST.DOM ACUEDUCTO	2026-3	462	0	0	0	3374	-3374
INST.DOM ACUEDUCTO	2026-4	462	0	0	0	3374	-3374

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

“Artículo 1°. Causales e Identificación de los cobros no autorizados. La presente resolución, tiene por objeto señalar de acuerdo con la Ley, los criterios generales sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación para la

devolución por vía general de cobros no autorizados, en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo.

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PARCIALMENTE PROCEDENTE el reclamo presentado por GLORIA ELENA AYALA identificado con C.C. No. 33992144 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora GLORIA ELENA AYALA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 5 CS 6 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GLORIA ELENA AYALA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1731355 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

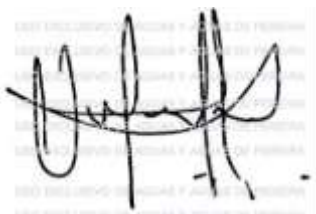
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 4 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: fncardona

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. 278654-52 de 4 DE JUNIO DE 2026.

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

Resolución No	278654-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUIS CARLOS RENDON PEREZ
Matrícula No	1750132
Dirección para Notificación	AV PARALELA.NORTE.RIO.CONSOTA # 45- 50 TORRE 2 APTO 234JARDINES DE TANAMBI

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 278654-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278654 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 LUIS CARLOS RENDON PEREZ identificado con C.C. No. 10195678, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278654 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1750132 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: AV PARALELA.NORTE.RIO.CONSOTA # 45- 50 TORRE 2 APT , Barrio JARDINES DE TANAMBI 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 3 DE JUNIO DE 2026 en la que participó la señora Yolanda Nieto 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° P1815MMRSA108593AA el cual registra una lectura acumulada de 1470 m3. "Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente adjunto foto del medidor y la lectura actual vive una persona".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1750132**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
mayo	1460 m3	1446 m3	14 m3	14 m3	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	1446 m3	1428 m3	18 m3	18 m3	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

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

- para el periodo de abril de 2026, el equipo de medida avanzó **(1428 m3 a 1446 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 18 m3.
- para el periodo de mayo de 2026, el equipo de medida avanzó **(1446 m3 a 1460 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 14 m3, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas completa, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe establecer y efectuar el cumplimiento de la hora y el lugar establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

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.

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS CARLOS RENDON PEREZ identificado con C.C. No. 10195678 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUIS CARLOS RENDON PEREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, AV PARALELA.NORTE.RIO.CONSOTA # 45- 50 TORRE 2 APTO 234 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS CARLOS RENDON PEREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1750132 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

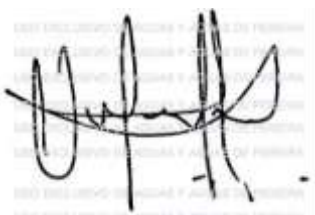
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 4 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: fncardona

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. 278722-52 de 4 DE JUNIO DE 2026.

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

Resolución No	278722-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	DINORA MONSALVE
Matrícula No	19573361
Dirección para Notificación	CR 16 # 24-05 APTO 706CENTENARIO

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. 278722-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278722 de 29 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 29 DE MAYO DE 2026 la señora DINORA MONSALVE identificado con C.C. No. 60390234, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278722 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19573361 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 16 # 24-05 APTO 706 EDIFICIO TORRE DE LAS AMERICAS TORRE OESTE, Barrio CENTENARIO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-5.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 4 DE JUNIO DE 2026 realiza por FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ, como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA210957 el cual registra una lectura acumulada de 68 m3. Se llama al teléfono de la usuaria, la cual manifiesta, que se encuentra laborando, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra solo, 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. **19573361**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
mayo	64 m3	55 m3	9 m3	9 m3	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	55 m3	50 m3	5 m3	5 m3	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	50 m3	44 m3	6 m3	6 m3	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	44 m3	39 m3	5 m3	5 m3	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

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

- para el periodo de febrero de 2026, el equipo de medida avanzó **(39 m3 a 44 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 5 m3.

- para el periodo de marzo de 2026, el equipo de medida avanzó **(44 m3 a 50 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 6 m3.
- para el periodo de abril de 2026, el equipo de medida avanzó **(50 m3 a 55 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 5 m3.
- para el periodo de mayo de 2026, el equipo de medida avanzó **(55 m3 a 64 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 9 m3, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas completa, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe establecer y efectuar el cumplimiento de la hora y el lugar establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

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 DINORA MONSALVE identificado con C.C. No. 60390234 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) DINORA MONSALVE enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 16 # 24-05 APTO 706 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DINORA MONSALVE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19573361 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

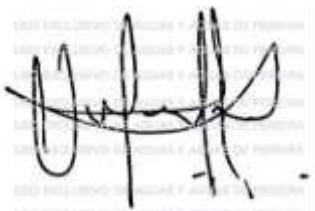
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 4 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: fncardona

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. 278760-52 de 4 DE JUNIO DE 2026.

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

Resolución No	278760-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	TATIANA MOLINA SANCHEZ
Matrícula No	1762558
Dirección para Notificación	MZ 17 LT 4EL REMANSO

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 278760-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278760 de 29 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 29 DE MAYO DE 2026 el (la) señor(a) TATIANA MOLINA SANCHEZ identificado con C.C. No. 1088018590, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 278760 consistente en: ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1762558 Ciclo: 7 ubicada en: MZ 17 LT 4 , Barrio EL REMANSO en el (los) periodo(s) facturados(s)

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 definitiva)

Que en atención al reclamo presentado ante la Empresa el día **1 de junio de 2026**, mediante el cual la usuaria expresa su inconformidad respecto de la entrega de la factura, pues cada mes le ha tocado acercarse a reclamar una copia; lo anterior respecto al predio con matrícula de servicios públicos No. **1762558**, nos permitimos precisarle lo siguiente:

Que este Departamento informó de la inconformidad de la reclamante por la no entrega de la factura al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa, ya que ellos son los encargados de contactar a los contratistas de la Empresa DELTEC que reparten las facturas en todos los predios de la ciudad, por lo tanto se realizará el seguimiento, con la finalidad de que no se vuelvan a presentar retrasos en la entrega de la factura, lo cual fue acogido para futuras entregas por parte de la Empresa DELTEC, quienes tomaran las medidas del caso.

Se considera entonces por parte de éste departamento que ha quedado resuelta la inconformidad de la usuaria y se han tomado las medidas pertinentes con el fin de que en los próximos periodos se entregue la factura en el predio de matrícula N°. **1762558**, en la dirección EL REMANSO - VILLA SANTANA MZ 17 LT 4.

Así mismo, se le informa a la usuaria, que la Empresa también tiene disponible diferentes medios virtuales para obtener la factura como son la página www.aguasyaguas.com.co, opción imprimir factura, ingresando el número de su matrícula del servicio de agua o los kioscos interactivos instalados en el edificio torre central o realizar los pagos en línea y a través de la red multicolor, consignaciones o abonos anticipados para descontar los valores facturados, **con lo cual evitaría el desplazamiento hasta las instalaciones de la Empresa en los casos en los cuales no encuentre la factura en el predio.**

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

Artículo 14 de la Ley 142 de 1994, numeral 14.9. *Factura de servicios públicos. Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.*

Artículo 147 de la ley 142 de 1994. *Naturaleza y requisitos de las facturas. "Las facturas de los servicios públicos se pondrán en conocimiento de los suscriptores o usuarios para determinar el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos".*

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 TATIANA MOLINA SANCHEZ identificado con C.C. No. 1088018590 por concepto de ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) TATIANA MOLINA SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 17 LT 4 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Se realizará seguimiento a la entrega de la factura de los proximos periodos, para dar solucion definitiva al usuario pero no se accede a reliquidar ningun valor.

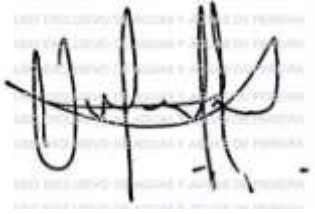
ARTICULO 4o. Contra este acto de respuesta NO procede recurso alguno, por tratarse de asuntos diferente a los establecidos en el **artículo 154 de la Ley 142 de 1994.**

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

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

Dado en PEREIRA, el 4 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jazapata
Revisó: fncardona

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. 278718-52 de 4 DE JUNIO DE 2026.

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

Resolución No	278718-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	RICARDO MENA MOSQUERA
Matrícula No	1778539
Dirección para Notificación	MZ 25A CS 27EL REMANSO

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 278718-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278718 de 29 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 29 DE MAYO DE 2026 el señor RICARDO MENA MOSQUERA identificado con C.C. No. 4794373, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278718 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1778539 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 25A CS 27 , Barrio EL REMANSO 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).

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1778539**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	317 m3	299 m3	18 m3	18 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	299 m3	284 m3	15 m3	15 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **4 de junio de 2026**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario, FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ, **“Existe fuga por el agua stop del sanitario, se recomendó el arreglo. Medidor N. H22VA008343, lectura actual 330 m3”**. Se desvirtuó error del lector.

Es importante para la Empresa, aclarar que los consumos provenientes de fugas externas, son de responsabilidad exclusiva del usuario o suscriptor del servicio, por lo tanto, la Empresa no está obligada a responder por ellos, siendo entonces obligación del usuario, revisar las instalaciones y mantenerlas en buen estado al ser de su propiedad.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1778539**, por la Empresa, respecto al período de **abril y mayo de 2026, ES CORRECTO**,

por presentarse en el predio **fuga externa por agua stop** que está generando incremento en consumo, por lo cual, no será objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por RICARDO MENA MOSQUERA identificado con C.C. No. 4794373 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) RICARDO MENA MOSQUERA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 25A CS 27 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: RICARDO MENA MOSQUERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1778539 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

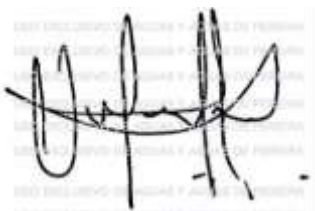
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 4 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: fncardona

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. 278737-52 de 4 DE JUNIO DE 2026.

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

Resolución No	278737-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	VICTOR ALFONSO GOMEZ ARTEAGA
Matrícula No	19646070
Dirección para Notificación	CR 15 # 163 - 01 PS 3GALICIA

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. 278737-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278737 de 1 DE JUNIO 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 1 DE JUNIO DE 2026 el señor VICTOR ALFONSO GOMEZ ARTEAGA identificado con C.C. No. 1088239903, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 278737 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19646070 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CR 15 # 163 - 01 PS 3 , Barrio GALICIA 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).

De acuerdo a su solicitud se observa que el concepto facturado reclamado se debe a los cobros generados a la matrícula **N° 19646070**, correspondientes a **INSTALACIÓN DOMICILIARIA POR INDEPENDIZACIÓN**, cobro ejecutado con el cumplimiento Nro. **395706928** se evidencian como acuerdos de pago, con un valor total de **\$ 1.993.353,45 pesos**, diferido a 36 cuotas de las cuales se han facturado desde el periodo de abril de 2026, por un valor cada una de \$56.364,15.

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

Predio19646070

Consecutivo395706928

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
▶ 2026	Mayo	60549865	\$ 56.364,27	\$ 12.970,54	\$ 43.393,73	\$ 1.686.011,73
▶ 2026	Abril	60367443	\$ 56.364,27	\$ 13.293,57	\$ 43.070,70	\$ 1.729.405,46

</

De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro que, el procedimiento de Instalación Domiciliaria, en referencia a lo que se requirió para la independización del servicio.

por ende, los trabajos realizados y elementos requeridos se efectuaron por daño en la conexión de la acometida del predio reclamante **No. 19646070**, que es de propiedad del usuario, es decir, los costos deben ser asumidos por el propietario, en los términos de los **artículos 2.3.1.3.2.3.17 y ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015**.

De igual forma, se adjunta la **OT N.5635310**, con que se atendió la independización en el predio así:

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P. SUBGERENCIA DE OPERACIONES CONEXIONES NUEVAS O CAMBIO DE ACOMETIDA ACUEDUCTO		ORDEN DE TRABAJO N.º: 5635310 Impreso el: 10/11/2025 Impreso por: CDGALLEGO																															
101 CREACION DE MATRICULAS																																	
INFORMACION DEL USUARIO DIRECCION: GR 15 # 153 - 01 PISO 3 - GALICIA DIRECCION DE AYUDA: GUARDARVIDO TOR ALFONSO GOMEZ ARTEAGA FECHA DE SOLICITUD: 22/10/2025 CREACION SOLICITADOR: VICTOR ALFONSO GOMEZ ARTEAGA		DATOS DEL MEDIDOR TELEFONO: 327540154 MATRICULA: 15040870 HORA: 10:00 AM MARCA: LECTURA: CLASE: DIAMETRO: TPO:																															
OBSERVACIONES RACIONALES TEL. 327540154 VICTOR ALFONSO GOMEZ ARTEAGA SOLICITA INDEPENDIZACION DE LA MATRICULA 1112234 PARA PISO 3 DIRECCION: GR 15 # 153 - 01 GALICIA. SE ANEXAN DOCUMENTOS																																	
CONEXION NUEVA ACUEDUCTO CORR. AUSUARIO																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>TIPO DE VIA</th> <th>SELECCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>150000181</td> <td>Acometida de acueducto en zona verde</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000184</td> <td>Acometida de acueducto en calzada sin pavimento</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000183</td> <td>Acometida de acueducto en Asfalto</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>150000182</td> <td>Acometida de acueducto en Pavimento</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000185</td> <td>Acometida con Pedantera Horizontal en Topo Moli</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				CÓDIGO	TIPO DE VIA	SELECCIÓN	150000181	Acometida de acueducto en zona verde		150000184	Acometida de acueducto en calzada sin pavimento		150000183	Acometida de acueducto en Asfalto	X	150000182	Acometida de acueducto en Pavimento		150000185	Acometida con Pedantera Horizontal en Topo Moli													
CÓDIGO	TIPO DE VIA	SELECCIÓN																															
150000181	Acometida de acueducto en zona verde																																
150000184	Acometida de acueducto en calzada sin pavimento																																
150000183	Acometida de acueducto en Asfalto	X																															
150000182	Acometida de acueducto en Pavimento																																
150000185	Acometida con Pedantera Horizontal en Topo Moli																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>SELECCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>150000183</td> <td>Independización de acometida en zona verde para 1 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000184</td> <td>Independización de acometida en zona verde para 1 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000185</td> <td>Independización de acometida en zona verde para 1 viviendas</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	150000183	Independización de acometida en zona verde para 1 viviendas		150000184	Independización de acometida en zona verde para 1 viviendas		150000185	Independización de acometida en zona verde para 1 viviendas																			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN																															
150000183	Independización de acometida en zona verde para 1 viviendas																																
150000184	Independización de acometida en zona verde para 1 viviendas																																
150000185	Independización de acometida en zona verde para 1 viviendas																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>SELECCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>150000185</td> <td>Independización de acometida en calzada sin pavimento para 2 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000186</td> <td>Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000187</td> <td>Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	150000185	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 2 viviendas		150000186	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas		150000187	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas																			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN																															
150000185	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 2 viviendas																																
150000186	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas																																
150000187	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>SELECCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>150000185</td> <td>Independización de acometida en calzada sin pavimento para 2 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000186</td> <td>Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000187</td> <td>Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	150000185	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 2 viviendas		150000186	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas		150000187	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas																			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN																															
150000185	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 2 viviendas																																
150000186	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas																																
150000187	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>SELECCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>150000191</td> <td>Independización de acometida en andén para 2 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000192</td> <td>Independización de acometida en andén para 3 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000193</td> <td>Independización de acometida en andén para 4 viviendas</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	150000191	Independización de acometida en andén para 2 viviendas		150000192	Independización de acometida en andén para 3 viviendas		150000193	Independización de acometida en andén para 4 viviendas																			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN																															
150000191	Independización de acometida en andén para 2 viviendas																																
150000192	Independización de acometida en andén para 3 viviendas																																
150000193	Independización de acometida en andén para 4 viviendas																																
CONEXIONES NUEVAS E INDEPENDIZACIONES-COSTO DIRECTO		INDEPENDIZACIONES DE ACUEDUCTO EN PAVIMENTO																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>SELECCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>150000181</td> <td>Acometida de acueducto en zona verde</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000184</td> <td>Acometida de acueducto en calzada sin pavimento</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000183</td> <td>Acometida de acueducto en Asfalto</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>150000182</td> <td>Acometida de acueducto en Pavimento</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000185</td> <td>Acometida con Pedantera Horizontal en Topo Moli</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	150000181	Acometida de acueducto en zona verde		150000184	Acometida de acueducto en calzada sin pavimento		150000183	Acometida de acueducto en Asfalto	X	150000182	Acometida de acueducto en Pavimento		150000185	Acometida con Pedantera Horizontal en Topo Moli		<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>SELECCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>150000181</td> <td>Independización de acometida en pavimento para 2 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000184</td> <td>Independización de acometida en pavimento para 2 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000185</td> <td>Independización de acometida en pavimento para 3 viviendas</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	150000181	Independización de acometida en pavimento para 2 viviendas		150000184	Independización de acometida en pavimento para 2 viviendas		150000185	Independización de acometida en pavimento para 3 viviendas	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN																															
150000181	Acometida de acueducto en zona verde																																
150000184	Acometida de acueducto en calzada sin pavimento																																
150000183	Acometida de acueducto en Asfalto	X																															
150000182	Acometida de acueducto en Pavimento																																
150000185	Acometida con Pedantera Horizontal en Topo Moli																																
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN																															
150000181	Independización de acometida en pavimento para 2 viviendas																																
150000184	Independización de acometida en pavimento para 2 viviendas																																
150000185	Independización de acometida en pavimento para 3 viviendas																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>SELECCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>150000183</td> <td>Independización de acometida en zona verde para 1 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000184</td> <td>Independización de acometida en zona verde para 1 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000185</td> <td>Independización de acometida en zona verde para 1 viviendas</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	150000183	Independización de acometida en zona verde para 1 viviendas		150000184	Independización de acometida en zona verde para 1 viviendas		150000185	Independización de acometida en zona verde para 1 viviendas		<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>SELECCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>150000185</td> <td>Independización de acometida en calzada sin pavimento para 2 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000186</td> <td>Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000187</td> <td>Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	150000185	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 2 viviendas		150000186	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas		150000187	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas							
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN																															
150000183	Independización de acometida en zona verde para 1 viviendas																																
150000184	Independización de acometida en zona verde para 1 viviendas																																
150000185	Independización de acometida en zona verde para 1 viviendas																																
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN																															
150000185	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 2 viviendas																																
150000186	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas																																
150000187	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>SELECCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>150000185</td> <td>Independización de acometida en calzada sin pavimento para 2 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000186</td> <td>Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000187</td> <td>Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	150000185	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 2 viviendas		150000186	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas		150000187	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas		<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>SELECCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>150000185</td> <td>Independización de acometida en calzada sin pavimento para 2 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000186</td> <td>Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000187</td> <td>Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	150000185	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 2 viviendas		150000186	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas		150000187	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas							
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN																															
150000185	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 2 viviendas																																
150000186	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas																																
150000187	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas																																
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN																															
150000185	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 2 viviendas																																
150000186	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas																																
150000187	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>SELECCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>150000191</td> <td>Independización de acometida en andén para 2 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000192</td> <td>Independización de acometida en andén para 3 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000193</td> <td>Independización de acometida en andén para 4 viviendas</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	150000191	Independización de acometida en andén para 2 viviendas		150000192	Independización de acometida en andén para 3 viviendas		150000193	Independización de acometida en andén para 4 viviendas		<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>SELECCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>150000191</td> <td>Independización de acometida en andén para 2 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000192</td> <td>Independización de acometida en andén para 3 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000193</td> <td>Independización de acometida en andén para 4 viviendas</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	150000191	Independización de acometida en andén para 2 viviendas		150000192	Independización de acometida en andén para 3 viviendas		150000193	Independización de acometida en andén para 4 viviendas							
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN																															
150000191	Independización de acometida en andén para 2 viviendas																																
150000192	Independización de acometida en andén para 3 viviendas																																
150000193	Independización de acometida en andén para 4 viviendas																																
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN																															
150000191	Independización de acometida en andén para 2 viviendas																																
150000192	Independización de acometida en andén para 3 viviendas																																
150000193	Independización de acometida en andén para 4 viviendas																																
CONEXION NUEVA ACUEDUCTO CORR. AUSUARIO		INDEPENDIZACIONES DE ACUEDUCTO EN PAVIMENTO																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>SELECCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>150000181</td> <td>Acometida de acueducto en zona verde</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000184</td> <td>Acometida de acueducto en calzada sin pavimento</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000183</td> <td>Acometida de acueducto en Asfalto</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>150000182</td> <td>Acometida de acueducto en Pavimento</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000185</td> <td>Acometida con Pedantera Horizontal en Topo Moli</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	150000181	Acometida de acueducto en zona verde		150000184	Acometida de acueducto en calzada sin pavimento		150000183	Acometida de acueducto en Asfalto	X	150000182	Acometida de acueducto en Pavimento		150000185	Acometida con Pedantera Horizontal en Topo Moli		<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>SELECCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>150000181</td> <td>Independización de acometida en pavimento para 2 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000184</td> <td>Independización de acometida en pavimento para 2 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000185</td> <td>Independización de acometida en pavimento para 3 viviendas</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	150000181	Independización de acometida en pavimento para 2 viviendas		150000184	Independización de acometida en pavimento para 2 viviendas		150000185	Independización de acometida en pavimento para 3 viviendas	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN																															
150000181	Acometida de acueducto en zona verde																																
150000184	Acometida de acueducto en calzada sin pavimento																																
150000183	Acometida de acueducto en Asfalto	X																															
150000182	Acometida de acueducto en Pavimento																																
150000185	Acometida con Pedantera Horizontal en Topo Moli																																
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN																															
150000181	Independización de acometida en pavimento para 2 viviendas																																
150000184	Independización de acometida en pavimento para 2 viviendas																																
150000185	Independización de acometida en pavimento para 3 viviendas																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>SELECCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>150000183</td> <td>Independización de acometida en zona verde para 1 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000184</td> <td>Independización de acometida en zona verde para 1 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000185</td> <td>Independización de acometida en zona verde para 1 viviendas</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	150000183	Independización de acometida en zona verde para 1 viviendas		150000184	Independización de acometida en zona verde para 1 viviendas		150000185	Independización de acometida en zona verde para 1 viviendas		<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>SELECCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>150000185</td> <td>Independización de acometida en calzada sin pavimento para 2 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000186</td> <td>Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000187</td> <td>Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	150000185	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 2 viviendas		150000186	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas		150000187	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas							
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN																															
150000183	Independización de acometida en zona verde para 1 viviendas																																
150000184	Independización de acometida en zona verde para 1 viviendas																																
150000185	Independización de acometida en zona verde para 1 viviendas																																
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN																															
150000185	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 2 viviendas																																
150000186	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas																																
150000187	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>SELECCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>150000185</td> <td>Independización de acometida en calzada sin pavimento para 2 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000186</td> <td>Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000187</td> <td>Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	150000185	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 2 viviendas		150000186	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas		150000187	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas		<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>SELECCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>150000185</td> <td>Independización de acometida en calzada sin pavimento para 2 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000186</td> <td>Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000187</td> <td>Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	150000185	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 2 viviendas		150000186	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas		150000187	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas							
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN																															
150000185	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 2 viviendas																																
150000186	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas																																
150000187	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas																																
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN																															
150000185	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 2 viviendas																																
150000186	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas																																
150000187	Independización de acometida en calzada sin pavimento para 1 viviendas																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>SELECCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>150000191</td> <td>Independización de acometida en andén para 2 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000192</td> <td>Independización de acometida en andén para 3 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000193</td> <td>Independización de acometida en andén para 4 viviendas</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	150000191	Independización de acometida en andén para 2 viviendas		150000192	Independización de acometida en andén para 3 viviendas		150000193	Independización de acometida en andén para 4 viviendas		<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>SELECCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>150000191</td> <td>Independización de acometida en andén para 2 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000192</td> <td>Independización de acometida en andén para 3 viviendas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>150000193</td> <td>Independización de acometida en andén para 4 viviendas</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	150000191	Independización de acometida en andén para 2 viviendas		150000192	Independización de acometida en andén para 3 viviendas		150000193	Independización de acometida en andén para 4 viviendas							
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN																															
150000191	Independización de acometida en andén para 2 viviendas																																
150000192	Independización de acometida en andén para 3 viviendas																																
150000193	Independización de acometida en andén para 4 viviendas																																
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN																															
150000191	Independización de acometida en andén para 2 viviendas																																
150000192	Independización de acometida en andén para 3 viviendas																																
150000193	Independización de acometida en andén para 4 viviendas																																

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P. SUBGERENCIA DE OPERACIONES CONEXIONES NUEVAS, INDEPENDIZACIONES O REPOSICIÓN TOTAL-REACTIVACIÓN DE ACUEDUCTO		ORDEN DE TRABAJO N.º: 5635310 Impreso el: 10/11/2025 Impreso por: CDGALLEGO																																																																																																																																					
MATERIALES A COBRAR AL USUARIO		MATERIALES A LIQUIDAR ALMACÉN																																																																																																																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>DIAMETRO</th> <th>SELECCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>90000001</td><td>MEDIDOR ULTRASONICO 3/4" R800 POR CONSIGNACIÓN</td><td></td></tr> <tr><td>90000002</td><td>MEDIDOR ULTRASONICO 1" R800 POR CONSIGNACIÓN</td><td></td></tr> <tr><td>90000003</td><td>MEDIDOR ULTRASONICO 1 1/2" R800 POR CONSIGNACIÓN</td><td></td></tr> <tr><td>90000004</td><td>MEDIDOR ULTRASONICO 2" R800 POR CONSIGNACIÓN</td><td></td></tr> <tr><td>90000005</td><td>MEDIDOR ULTRASONICO 3" R800 POR CONSIGNACIÓN</td><td></td></tr> <tr><td>90000006</td><td>MEDIDOR ULTRASONICO 4" R800 POR CONSIGNACIÓN</td><td></td></tr> <tr><td>90000007</td><td>MEDIDOR ULTRASONICO 6" R800 POR CONSIGNACIÓN</td><td></td></tr> <tr><td>127030482</td><td>TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR PLÁSTICA</td><td></td></tr> <tr><td>169040009</td><td>REGISTRO DE CORTE AF 1/2" H DZR X PEALPE EN PVC</td><td></td></tr> <tr><td>128020036</td><td>VÁLVULA DE CORTE DE 1/2"</td><td></td></tr> <tr><td>128020143</td><td>VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE</td><td></td></tr> <tr><td>128020014</td><td>LLAVE DE CONTENCIÓN DE 1/2"</td><td></td></tr> <tr><td>128020021</td><td>LLAVE DE CONTENCIÓN DE 3/4"</td><td></td></tr> <tr><td>128020015</td><td>LLAVE DE CONTENCIÓN 1"</td><td></td></tr> <tr><td>128020016</td><td>LLAVE DE CONTENCIÓN DE 1 1/2"</td><td></td></tr> <tr><td>127030109</td><td>FILTRO EN Y DE 1" ACERO UNIDAD</td><td></td></tr> <tr><td>127030100</td><td>FILTRO EN Y DE 1 1/2" EN ACERO INOXIDABLE</td><td></td></tr> <tr><td>1570300249</td><td>MANO DE OBRA INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA Y/O TAPA PROTECCIÓN</td><td></td></tr> <tr><td>1570300246</td><td>MODIFICACIÓN, ADECUACIÓN O TRASLADO DE MEDIDOR</td><td></td></tr> <tr><td>1570300306</td><td>INSTALACIÓN DE MACROMEDIDOR DE 1"</td><td></td></tr> <tr><td>1570300307</td><td>INSTALACIÓN DE MACROMEDIDOR DESDE 1 1/2" HASTA 4"</td><td></td></tr> </tbody> </table>		CÓDIGO	DIAMETRO	SELECCIÓN	90000001	MEDIDOR ULTRASONICO 3/4" R800 POR CONSIGNACIÓN		90000002	MEDIDOR ULTRASONICO 1" R800 POR CONSIGNACIÓN		90000003	MEDIDOR ULTRASONICO 1 1/2" R800 POR CONSIGNACIÓN		90000004	MEDIDOR ULTRASONICO 2" R800 POR CONSIGNACIÓN		90000005	MEDIDOR ULTRASONICO 3" R800 POR CONSIGNACIÓN		90000006	MEDIDOR ULTRASONICO 4" R800 POR CONSIGNACIÓN		90000007	MEDIDOR ULTRASONICO 6" R800 POR CONSIGNACIÓN		127030482	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR PLÁSTICA		169040009	REGISTRO DE CORTE AF 1/2" H DZR X PEALPE EN PVC		128020036	VÁLVULA DE CORTE DE 1/2"		128020143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE		128020014	LLAVE DE CONTENCIÓN DE 1/2"		128020021	LLAVE DE CONTENCIÓN DE 3/4"		128020015	LLAVE DE CONTENCIÓN 1"		128020016	LLAVE DE CONTENCIÓN DE 1 1/2"		127030109	FILTRO EN Y DE 1" ACERO UNIDAD		127030100	FILTRO EN Y DE 1 1/2" EN ACERO INOXIDABLE		1570300249	MANO DE OBRA INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA Y/O TAPA PROTECCIÓN		1570300246	MODIFICACIÓN, ADECUACIÓN O TRASLADO DE MEDIDOR		1570300306	INSTALACIÓN DE MACROMEDIDOR DE 1"		1570300307	INSTALACIÓN DE MACROMEDIDOR DESDE 1 1/2" HASTA 4"		<table border="1"> <thead> <tr> <th>MATERIAL</th> <th>DIAMETRO</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ADAPTADOR HEMBRA B/R DE 1/2" P1</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>ADAPTADOR MACHO PP DE 1/2"</td><td></td><td>1</td></tr> <tr><td>ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>ARENA DE INSTALACIÓN CAJA</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>BUJE ROSCADO 3/4" X 1/2"</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>CAJA DE PROTECCIÓN CON TAPA</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>CEMENTO INSTALACIÓN CAJA</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>CODOS</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>COLLAR DE DERIVACIÓN</td><td>1/2" y 1/2"</td><td>1</td></tr> <tr><td>GALÁPAGO</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>LLAVE DE CONTENCIÓN</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>MACHOS</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>MEDIDOR</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>REGISTRO DE INCORPORACIÓN PEALPE</td><td>1/2"</td><td>1</td></tr> <tr><td>TAPA DE PROTECCIÓN</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>TEE PVC 3/4"</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>TUBERÍA PEALPE</td><td>1/2"</td><td>1.8</td></tr> <tr><td>TUBERÍA POLETILENO</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>TUBERÍA PVC</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>UNIONES</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>VÁLVULA DE BOLA HEMBRA PEALPE</td><td></td><td>1</td></tr> </tbody> </table>		MATERIAL	DIAMETRO	CANTIDAD	ADAPTADOR HEMBRA B/R DE 1/2" P1			ADAPTADOR MACHO PP DE 1/2"		1	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"			ARENA DE INSTALACIÓN CAJA			BUJE ROSCADO 3/4" X 1/2"			CAJA DE PROTECCIÓN CON TAPA			CEMENTO INSTALACIÓN CAJA			CODOS			COLLAR DE DERIVACIÓN	1/2" y 1/2"	1	GALÁPAGO			LLAVE DE CONTENCIÓN			MACHOS			MEDIDOR			REGISTRO DE INCORPORACIÓN PEALPE	1/2"	1	TAPA DE PROTECCIÓN			TEE PVC 3/4"			TUBERÍA PEALPE	1/2"	1.8	TUBERÍA POLETILENO			TUBERÍA PVC			UNIONES			VÁLVULA DE BOLA HEMBRA PEALPE		1
CÓDIGO	DIAMETRO	SELECCIÓN																																																																																																																																					
90000001	MEDIDOR ULTRASONICO 3/4" R800 POR CONSIGNACIÓN																																																																																																																																						
90000002	MEDIDOR ULTRASONICO 1" R800 POR CONSIGNACIÓN																																																																																																																																						
90000003	MEDIDOR ULTRASONICO 1 1/2" R800 POR CONSIGNACIÓN																																																																																																																																						
90000004	MEDIDOR ULTRASONICO 2" R800 POR CONSIGNACIÓN																																																																																																																																						
90000005	MEDIDOR ULTRASONICO 3" R800 POR CONSIGNACIÓN																																																																																																																																						
90000006	MEDIDOR ULTRASONICO 4" R800 POR CONSIGNACIÓN																																																																																																																																						
90000007	MEDIDOR ULTRASONICO 6" R800 POR CONSIGNACIÓN																																																																																																																																						
127030482	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR PLÁSTICA																																																																																																																																						
169040009	REGISTRO DE CORTE AF 1/2" H DZR X PEALPE EN PVC																																																																																																																																						
128020036	VÁLVULA DE CORTE DE 1/2"																																																																																																																																						
128020143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE																																																																																																																																						
128020014	LLAVE DE CONTENCIÓN DE 1/2"																																																																																																																																						
128020021	LLAVE DE CONTENCIÓN DE 3/4"																																																																																																																																						
128020015	LLAVE DE CONTENCIÓN 1"																																																																																																																																						
128020016	LLAVE DE CONTENCIÓN DE 1 1/2"																																																																																																																																						
127030109	FILTRO EN Y DE 1" ACERO UNIDAD																																																																																																																																						
127030100	FILTRO EN Y DE 1 1/2" EN ACERO INOXIDABLE																																																																																																																																						
1570300249	MANO DE OBRA INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA Y/O TAPA PROTECCIÓN																																																																																																																																						
1570300246	MODIFICACIÓN, ADECUACIÓN O TRASLADO DE MEDIDOR																																																																																																																																						
1570300306	INSTALACIÓN DE MACROMEDIDOR DE 1"																																																																																																																																						
1570300307	INSTALACIÓN DE MACROMEDIDOR DESDE 1 1/2" HASTA 4"																																																																																																																																						
MATERIAL	DIAMETRO	CANTIDAD																																																																																																																																					
ADAPTADOR HEMBRA B/R DE 1/2" P1																																																																																																																																							
ADAPTADOR MACHO PP DE 1/2"		1																																																																																																																																					
ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"																																																																																																																																							
ARENA DE INSTALACIÓN CAJA																																																																																																																																							
BUJE ROSCADO 3/4" X 1/2"																																																																																																																																							
CAJA DE PROTECCIÓN CON TAPA																																																																																																																																							
CEMENTO INSTALACIÓN CAJA																																																																																																																																							
CODOS																																																																																																																																							
COLLAR DE DERIVACIÓN	1/2" y 1/2"	1																																																																																																																																					
GALÁPAGO																																																																																																																																							
LLAVE DE CONTENCIÓN																																																																																																																																							
MACHOS																																																																																																																																							
MEDIDOR																																																																																																																																							
REGISTRO DE INCORPORACIÓN PEALPE	1/2"	1																																																																																																																																					
TAPA DE PROTECCIÓN																																																																																																																																							
TEE PVC 3/4"																																																																																																																																							
TUBERÍA PEALPE	1/2"	1.8																																																																																																																																					
TUBERÍA POLETILENO																																																																																																																																							
TUBERÍA PVC																																																																																																																																							
UNIONES																																																																																																																																							
VÁLVULA DE BOLA HEMBRA PEALPE		1																																																																																																																																					
OBSERVACIONES INSTALACIÓN:																																																																																																																																							
Predio Solo Aut. telefónica																																																																																																																																							
USUARIO		INSTALADOR																																																																																																																																					
Firma: <i>[Firma]</i>		Firma: <i>[Firma]</i>																																																																																																																																					
Nombre: <i>[Nombre]</i>		Nombre: <i>[Nombre]</i>																																																																																																																																					
CC: 47053221																																																																																																																																							
SUPERVISOR																																																																																																																																							
Firma: <i>[Firma]</i>		Firma: <i>[Firma]</i>																																																																																																																																					
Nombre: <i>[Nombre]</i>		Nombre: <i>[Nombre]</i>																																																																																																																																					

Se envió el reclamo al área de operaciones con el fin de dar respuesta de fondo, clara y precisa a la reclamante, a lo cual informan que:

Dando respuesta a la reclamación No. 278737, sobre la inconformidad por el cobro facturado a la matrícula N°. 19646070; se tienen las siguientes observaciones:

1. En el predio en mención fue realizada instalación por independización del servicio mediante la OT N. 5635310
2. Los ítems de obra hidráulica e instalación corresponden a los relacionados en la orden de trabajo.
3. Se anexa orden con la firma de aceptación de la reclamante.

En consecuencia, el cumplimiento de la orden es válido.

De acuerdo con la revisión técnica efectuada por el Grupo de Cierres bajo la Orden de Trabajo N.º 6067611, se verificó la presión en el predio, obteniendo un valor de **30 PSI**, el cual se encuentra dentro de los parámetros establecidos en la normatividad vigente.

Así mismo, se confirma que la independización solicitada se realizó desde la **acometida existente**, conforme a lo requerido en su trámite. En ocasiones, los usuarios optan por esta alternativa para evitar mayores costos asociados a la rotura de pavimento y conexión directa a la red matriz, especialmente en inmuebles de varios pisos.

Es importante aclarar que la Empresa ejecutó el trabajo solicitado y, por tanto, el cobro realizado corresponde a la instalación efectivamente ejecutada. En caso de que usted requiera un cambio de acometida desde la red matriz, la Empresa puede realizarlo, pero dicho procedimiento generará un costo adicional por concepto de rotura y obra civil.

Respecto a la presión del servicio, se precisa que las condiciones actuales obedecen a la hidráulica del sector y no dependen de la acometida instalada en su predio. Se trata de una situación general de la zona, que la Empresa atiende dentro de sus planes de mejoramiento de redes, pero que no puede ser solucionada mediante la modificación de la acometida individual.

En conclusión, el cobro realizado es procedente, ya que corresponde al trabajo ejecutado, y la presión registrada cumple con la normatividad. No obstante, si desea una acometida diferente, puede solicitarla formalmente, asumiendo los costos adicionales que ello implica.

Adicionalmente, se recomienda al usuario la instalación de un tanque de reserva en el predio, el cual puede llenarse durante las horas de la noche y permitir el uso del agua durante el día. Esta medida, que se realiza de manera particular por cuenta del usuario, contribuye a mejorar la disponibilidad del servicio en el inmueble y a mitigar la percepción de baja presión, teniendo en cuenta que las condiciones hidráulicas del sector obedecen a factores generales de la red y no pueden ser solucionadas mediante la modificación de la acometida individual.

Por otro lado, se debe resaltar que los usuarios tienen una percepción equivocada sobre responsabilidad de las redes de la Empresa y la acometida de los usuarios. Sin embargo, es importante aclarar que la acometida de acueducto **es la derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble**, siendo ésta la que alimenta el predio y por lo tanto la acometida y sus accesorios corre bajo la responsabilidad del **usuario o suscriptor**, puesto que los costos que asume la Empresa son los ocasionados en las redes de distribución o redes matrices y **en concordancia se encontró que los materiales utilizados efectivamente corresponden a un diámetro ½" propio de las viviendas**, como se procede ilustrar en la siguiente imagen:



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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

*Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.
(Decreto 302 de 2000, art. 20).*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por VICTOR ALFONSO GOMEZ ARTEAGA identificado con C.C. No. 1088239903 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) VICTOR ALFONSO GOMEZ ARTEAGA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 163 - 01 PS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: VICTOR ALFONSO GOMEZ ARTEAGA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19646070 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

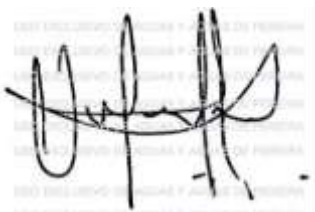
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 4 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: fncardona

**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. 278742-52 de 4 DE JUNIO DE 2026.

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

Resolución No	278742-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	LEIDY LOPEZ
Matrícula No	1585942
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 7 PS 2VILLA ELENA

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. 278742-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278742 de 1 DE JUNIO 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 1 DE JUNIO DE 2026 la señora LEIDY LOPEZ identificado con C.C. No. 42157731, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 278742 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1585942 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: MZ 4 CS 7 PS 2 , Barrio VILLA ELENA en el periodo facturado 2026-5.

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

Ante lo solicitado, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio reclamante, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
MAY	1172 m ³	1142 m ³	30 m ³	48 m ³	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, <u>22 m³ + 26 m³</u> total: 48 m³ (Art. 146-Ley 142/94) Dejando pendientes 8 m ³ .
ABR	1142 m ³	1107 m ³	35 m ³	9 m ³	Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación 26 m³ .

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 2 DE JUNIO DE 2026 en la que participó la señora Leidy Lopez 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° P1615MMRSA85074AA el cual registra una lectura acumulada de **1179 m³**. **Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor no registra consumo con llaves cerradas.** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando los consumos reclamados, diferente a la utilización del servicio.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula reclamante por la Empresa, respecto al período de **MAYO de 2026** son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en el período

de **Abril de 2026**, la diferencia de lectura fue de **35 m³**, de los que solo se cobraron por promedio **9 m³** dejando pendiente **26 m³**, así las cosas, para el periodo de **Mayo de 2026** la diferencia de lectura fue de **30 m³** de los que se facturaron **22 m³** más **26 m³** por consumo acumulado para un total de **48 m³**, se revisaron todas las instalaciones hidráulicas, no existen fugas, 3 personas, por lo cual, no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994**.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **MAYO de 2026**, SON CORRECTOS y no será modificado, 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 149 de la ley 142 de 1994, “Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en los períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios e circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor según sea el caso.

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

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

de Servicios Públicos.”

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, 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 LEIDY LOPEZ identificado con C.C. No. 42157731 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 LEIDY LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 4 CS 7 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LEIDY LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1585942 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

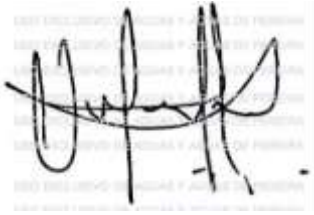
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 4 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: fncardona

**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. 278801-52 de 4 DE JUNIO DE 2026.

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

Resolución No	278801-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JULIANA BAHENA TAMAYO
Matrícula No	19643432
Dirección para Notificación	CL 106 # 13 - 75 TORRE 5 APTO 5092BELMONTE BAJO

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. 278801-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278801 de 2 DE JUNIO 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 2 DE JUNIO DE 2026 la señora JULIANA BAHENA TAMAYO identificado con C.C. No. 1088037387, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278801 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19643432 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CL 106 # 13 - 75 TORRE 5 APTO 5092 SENDEROS DE SAN SILVESTRE, Barrio BELMONTE BAJO en el periodo facturado 2026-4.

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

Ante lo solicitado, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19643432**, se ha facturado de la siguiente manera:

Período 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferenci a	Consumo Facturado	Observación
ABRIL	98 m ³	84 m ³	14 m ³	14 m ³	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 4 DE JUNIO DE 2026 en la que participó la señora JULIANA BAHENA TAMAYO 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° H24VA398403 el cual registra una lectura acumulada de **108 m³**. **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 **ABRIL de 2026**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **14 m³** (**avanzó de 84 m³ a 98 m³**) 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.

Cabe anotar que, la disminución en los consumos del periodo de Abril al periodo de Mayo de 2026, corrobora la ausencia de fugas y daños en 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 **ABRIL 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 JULIANA BAHENA TAMAYO identificado con C.C. No. 1088037387 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 JULIANA BAHENA TAMAYO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 106 # 13 - 75 TORRE 5 APTO 5092 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: JULIANA BAHENA TAMAYO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19643432 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

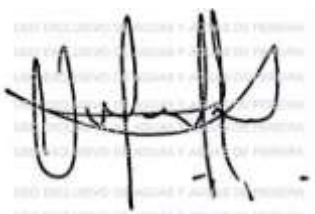
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 4 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: fncardona

**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. 278850-52 de 4 DE JUNIO DE 2026.

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

Resolución No	278850-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ARBHEY SANCHEZ
Matrícula No	170449
Dirección para Notificación	CL 18 # 17- 39MEJIA ROBLEDO

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 278850-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278850 de 3 DE JUNIO 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 3 DE JUNIO DE 2026 el señor ARBEY SANCHEZ identificado con C.C. No. 10127543, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 278850 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 170449 Ciclo: 4 ubicada en:CL 18 # 17- 39 , Barrio MEJIA ROBLEDO en el periodo facturado 2026-5

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 4 DE JUNIO DE 2026 en la que participó el señor Arbey Sanchez como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA50110AA el cual registra una lectura acumulada de **4524 m3. Hace 20 días se reparo fuga interna en la acometida en la ducha, se anexan fotos.**

Ahora bien, de acuerdo con lo evidenciado **SE REPARO FUGA INTERNA EN LA ACOMETIDA EN LA DUCHA**, se corrobora que efectivamente la existencia de la fuga interna, afectó el consumo del periodo de MAYO de 2026 por el consumo generado, por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado de los periodos reclamados.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de MAYO de 2026, al promedio de acuerdo al registro del histórico de consumos del predio, el cual es de **30 m3**.

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 los periodos de **MAYO de 2026, NO ES CORRECTO** por la fuga interna que se

presentó en el predio y la cual ya fue reparada se reliquida, actuando de conformidad a la **ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-231330** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	408	4	48	11928	143131	-131203
AJUSTE A LA DECENA	2026-5	408	0	0	0	-3	3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	408	0	0	0	-2	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	408	4	48	9103	109234	-100131

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por ARBEY SANCHEZ identificado con C.C. No. 10127543 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 ARBEY SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 18 # 17- 39 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: ARBEY SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 170449 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

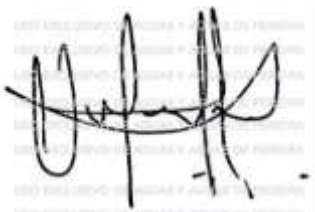
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 4 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos

Revisó: fncardona

**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. 278870-52 de 4 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CLAUDIA MILENA AGUDELO MZ 42 CS 7** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por **aviso** para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	278870-52
Fecha Resolución	4 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	18 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	CLAUDIA MILENA AGUDELO MZ 42 CS 7
Matrícula No	1187814
Dirección para Notificación	MZ 31 CS 10 PS 1SAMARIA I

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 278870-52

DE: 4 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278870 de 4 DE JUNIO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 4 DE JUNIO DE 2026 la señora CLAUDIA MILENA AGUDELO MZ 42 CS 7 identificado con C.C. No. 42120808, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278870 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1187814 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: MZ 31 CS 10 PS 1 , Barrio SAMARIA I en el periodo facturado 2026-4.

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

Ante su solicitud, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa se observó que al predio con matrícula No. **1187814**, se ha facturado de la siguiente manera:

Período 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
ABRIL	827 m ³	807 m ³	20 m ³	20 m ³	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **ABRIL de 2026**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **20 m³ (avanzó de 807 m³ a 827 m³)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida correspondiente al predio y el reporte de la lectura. Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando los consumos reclamados, diferente a la utilización del servicio.

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.

Cabe anotar que, **la disminución en los consumos del periodo de Abril al periodo de Mayo de 2026, corrobora la ausencia de fugas y daños en 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 **ABRIL 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 2º: el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por CLAUDIA MILENA AGUDELO MZ 42 CS 7 identificado con C.C. No. 42120808 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 CLAUDIA MILENA AGUDELO MZ 42 CS 7 enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 31 CS 10 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: CLAUDIA MILENA AGUDELO MZ 42 CS 7 la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1187814 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

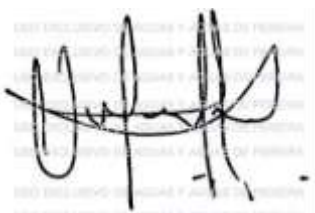
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 4 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: fncardona

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