

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. 2495-52 de 11 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA GLADIS AGUDELO ARIAS** 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	2495-52
Fecha Resolución	11 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	23 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	24 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA GLADIS AGUDELO ARIAS
Matrícula No	19645609
Dirección para Notificación	MZ 20 CS 11 PS 2MONTELIBANO

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Pereira, 11 DE JUNIO DE 2026

Señora:
MARIA GLADIS AGUDELO ARIAS
MZ 20 CS 11 PS 2
Teléfono: 3135652772

Radicación: 2495 del 27 DE MAYO DE 2026
Matrícula: 19645609
Móvil de la Queja: FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CALIDAD

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: USUARIA MANIFIESTA INCONFORMIDAD POR LA PRESTACION DEL SERVICIO -- MANIFIESTA QUE TIENE BAJA PRESION Y QUE AL PARECER REALIZARON LA CONEXION DEL MEDIDOR DEL QUE TENIA EN EL PREDIO --- SOLICITA COLABORACION CON LA PRESTACION DEL SERVICIO CON CALIDAD.

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

En atención a la queja radicada el 27 DE MAYO DE 2026 mediante solicitud referente a la matricula **Nro. 19645609**, la Subgerencia Comercial Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas le informa en referencia a la presión del servicio, que después de corroborar en nuestro Sistema de Información Comercial, se remite su solicitud a la Subgerencia de Operaciones, de lo cual, el equipo técnico informa que: ***se tomaron presiones y a pesar de estar pegado el segundo piso de la misma red del primero la presiones de 50psi, muy por encima de los establecido en el RAS/2017 RES 0330.***

No obstante, dicha instalación esta por fuera de los elementos técnicos pues, cada predio debe tener su propia conexión y el usuario consintió con el trabajo realizado.

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

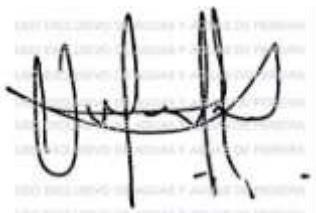
Dar por atendida la queja presentada por la señora MARIA GLADIS AGUDELO ARIAS identificado con C.C. No. 41734059 por concepto de FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CALIDAD de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal a la señora MARIA GLADIS AGUDELO ARIAS enviando citación a Dirección de Notificación: MZ 20 CS 11 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Se INFORMA que contra la presente decisión NO procede ningún recurso, por tratarse de

asuntos diferente a los establecidos en el **artículo 154 de la Ley 142 de 1994.**

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Alonso', is written over a background of faint, repeating text from the Ley 142 de 1994.

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. 2500-52 de 11 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **BEATRIZ EUGENIA GUTIERREZ MEJIA** 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	2500-52
Fecha Resolución	11 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	23 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	24 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	BEATRIZ EUGENIA GUTIERREZ MEJIA
Matrícula No	702480
Dirección para Notificación	CL 18 # 10- 24PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Pereira, 11 DE JUNIO DE 2026

Señor (a):
BEATRIZ EUGENIA GUTIERREZ MEJIA
CL 18 # 10- 24
Teléfono: 3217593189

Radicación: 2500 del 9 DE JUNIO DE 2026
Matrícula: 702480
Móvil de la Queja: DAÑO OCASIONADO POR PERSONAL DE LA EMPRESA

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: USUARIA REITERA DEJAR UN PRESEDENTE POR ESCRITO ACERCA DE LA SITUACION QUE SE REITERA POR PARTE DE LA EMPRESA , DONDE SE INTERVIENE POR 2DA VEZ LA VIA AL FRENTE DE SUS PREDIOS EN LA CUAL ANTERIORMENTE SE LE GENERO 1 COBRO DE MAS DE \$2'000.000 A LA MATRICULA , LA USUARIA INCONFORME POR QUE DE LA MISMA MANERA SE GENERO EL PRIMER COBRO SIN PREVIO AVISO, VER DOC ANEXO.

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

En atención a la queja radicada el 9 DE JUNIO DE 2026, mediante la cual manifiesta, inconformidad por daño, este Departamento se permite informar, se procedió a analizar el sistema de información comercial y se remitió al área de Operaciones, el cual informa, dando respuesta a la Queja No. 2500, en la cual manifiesta inconformidad por los cobros facturados a la matrícula N° 702480, se informa lo siguiente:

1. En el predio mencionado se ejecutó la reparación de la acometida de acueducto mediante la Orden de Trabajo No. 5893242, realizada el día 24 de marzo de 2026.
2. Revisados los registros de la Subgerencia de Operaciones, se confirma que no se han realizado otras intervenciones en el predio ni se ha generado cobro adicional por acometida distinta a la consignada en la orden de trabajo mencionada.
3. Se recuerda que ya se había dado respuesta al reclamo No. 278401 el 21 de mayo de 2026 por este mismo concepto, en el cual se ratificó que los recursos facturados corresponden estrictamente a lo consignado en la orden de trabajo.
4. Se anexa copia de la Orden de Trabajo No. 5893242 como evidencia de la intervención realizada y de los recursos facturados.

En consecuencia, este Departamento considera que el cobro efectuado es válido, por cuanto corresponde a la ejecución de la reparación registrada en la Orden de Trabajo No. 5893242, la cual se encuentra debidamente cumplida y soportada en nuestros sistemas.

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

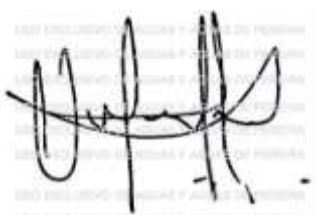
Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) BEATRIZ EUGENIA GUTIERREZ

MEJIA identificado con C.C. No. 24938440 por concepto de DAÑO OCASIONADO POR PERSONAL DE LA EMPRESA de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) BEATRIZ EUGENIA GUTIERREZ MEJIA enviando citación a Dirección de Notificación: CL 18 # 10- 24 haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. 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: **amgonzales**

Revisó: **fncardona**

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

ANEXOS

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. 23657-52 de 11 DE JUNIO DE 2026.

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

Recurso No	23657-52
Fecha Resolución Recurso	11 DE JUNIO DE 2026
RECLAMO	278374 de 20 DE MAYO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	23 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	24 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	OVIDIO USUGA HOLGUIN
Identificación del Peticionario	8234531
Matrícula No.	141416
Dirección para Notificación	CR 2 # 19- 65 SALAZAR LONDONO

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 23657-52

DE: 11 DE JUNIO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23657 DE 28 DE MAYO DE 2026 SOBRE **RECLAMO No. 278374 DE 19 DE MAYO DE 2026**

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

CONSIDERANDO:

Que el señor OVIDIO USUGA HOLGUIN, identificado con cédula de ciudadanía No. 8234531 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 278374-52 de 20 DE MAYO DE 2026, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 141416 Ciclo 3, ubicada en la dirección CR 2 # 19- 65 , Barrio SALAZAR LONDONO en los periodos facturados 2026-5,2026-4,2026-3.

Que el recurrente por escrito presentado el día 28 DE MAYO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión USUARIO NO ACEPTA EL CONSUMO FACTURADO, REFIERE ES MUY RACIONAL CON EL USO DEL SERVICIO, RECOGE AGUA LLUVIA, RETIRARON EL MEDIDOR PARA PRUEBA DE CALIBRACION Y AL MOMENTO NO HA TENIDO RESPUESTA, REQUIERE REVISION Y RELIQUIDACION , SON DOS PERSONAS., al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación a través de la Resolución 278374-52, en la cual se le informó lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 20 DE MAYO DE 2026 en la que participó el señor Ovidio Holguin como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL140014AA el cual registra una lectura acumulada de 247 m3. “Se observa en terreno, que el servicio de acueducto, se encuentra directo, usuario utiliza aguas lluvias, se revisó instalaciones y, no existen fugas”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 141416, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	247 m3	247 m3	0 m3	7 m3	Cobro por promedio.

					(Art. 146-Ley 142/94)
Abril	247 m3	247 m3	0 m3	7 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	247 m3	247 m3	0 m3	7 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, medidor en prueba de calibración.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **marzo, abril y mayo de 2026**, el lector reportó en el sistema la novedad de **"REVISAR MEDIDOR"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **7 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que, durante el **marzo, abril y mayo de 2026**, la Empresa facturó un consumo promedio en cumplimiento a la ley 142 de 1994, artículo 146, inc. 2: "Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, **o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales**".

El consumo promedio que se le facturó al predio, **con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales**, ya que así lo faculta nuestro ordenamiento jurídico, para el caso concreto el predio tiene el medidor en pruebas de calibración, y la empresa le está facturando consumo promedio histórico del predio, por ende, se confirma el consumo facturado.

Se le aclara al usuario que una vez se realice la prueba y esta sea notificada, si el medidor pasa la prueba se instala de nuevo, de lo contrario se instala uno nuevo.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 141416**, por la Empresa, respecto a los periodos de **marzo, abril y mayo de 2026, ES CORRECTO**, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

Que en virtud de que la etapa procesal administrativa para recurrir no permite la interposición de nuevas pretensiones, como lo es extender a otros asuntos la reposición, en la presente instancia administrativa la empresa solamente se pronunciará respecto de las pretensiones sobre las cuales versó el reclamo, en los siguientes términos, a saber: Inconformidad con el Consumo facturado del periodo de Marzo, Abril y Mayo de 2026:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 20 de Mayo de 2026 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, servicio directo medidor en calibración, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno, nivel de ocupación 2 personas.

Es pertinente aclarar que el predio reclamante, fue seleccionado para realizar el muestreo del lote de los medidores instalados en el año 2022, con serie P2115 R160 de 1/2" y se envió la respectiva comunicación en Diciembre de 2025, con fecha del 30/12/2025, en la comunicación se le informó que el medidor P2115MMRAL140014AA, había sido seleccionado para realizar pruebas para verificar su funcionamiento y el día 16 de febrero de 2026, personal del Grupo de Medición, se desplazó al predio y procedió a retirar el medidor, y ser llevado a un laboratorio acreditado por la SIC.

Por lo expuesto anteriormente, la Empresa en los periodos de Marzo, Abril y Mayo de 2026 ha

facturado consumo promedio de 7 m3 por encontrarse el equipo de medida en calibración.

*“...Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, **con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario**, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales...” Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.*

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio
2026	Mayo	247	247	7	7
2026	Abril	247	247	7	7
2026	Marzo	247	247	7	7
2026	Febrero	247	241	6	7

El grupo de facturación seguirá facturando consumo promedio de 7 m3 hasta que el laboratorio certificado expida el certificado de calibración del medidor.

En consecuencia, este Departamento **confirma la decisión inicial** y el consumo promedio facturado en el período de **Marzo, Abril y Mayo de 2026** no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al consumo promedio real del predio por encontrarse el equipo de medida en proceso de verificación de funcionamiento y estado, una vez el laboratorio expida dicha certificación se le notificará al usuario. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso de apelación, salvo que el recurrente desista de él.

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

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al

usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por OVIDIO USUGA HOLGUIN y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 278374-52 de 20 DE MAYO DE 2026, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 11 DE JUNIO DE 2026



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: fncardona

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

CARTA DE SOCIALIZACIÓN DE CALIBRACIÓN DE MEDIDOR

Pereira, 30/12/2025

Señor Usuario,

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor.

Dirección: CR 2 # 19- 65 SALAZAR LONDONO

Dirección de ayuda:

Matrícula: 141416

Medidor: P2115MMRAL 140014AA

Solicitud: 5767633

Diámetro: 1/2"

Causal: VERIFICACIÓN DE MEDIDOR

Asunto: Comunicación sobre retiro de medidor para verificación de funcionamiento.

Respetuoso saludo,

De acuerdo con las políticas corporativas de transparencia frente a nuestros usuarios, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, tiene como objetivo estratégico, garantizar una medición precisa y confiable de los consumos mensuales de agua potable.

En este sentido, queremos socializarles en detalle, la normatividad vigente que sustenta el retiro de medidor para la verificación de su óptimo estado de funcionamiento:

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

Por lo anterior y de conformidad con el artículo 1.13.2.2.5 de la Resolución CRA 943 de 2021 le informamos que el medidor de agua será retirado, dentro los próximos 15 días, para realizarle pruebas de verificación en un laboratorio acreditado por el Organismo de Acreditación de Colombia - ONAC, bajo los requisitos especificados en la norma NTC ISO/IEC 17025:2017 y cumpliendo los requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 4064-1:2016 y NTC-ISO 4064-2:2016.

Usted podrá estar acompañado de un técnico de su confianza para el proceso de retiro o verificación del medidor.

En caso de que las pruebas de laboratorio ratifiquen que su medidor se encuentra en óptimas condiciones de funcionamiento, su medidor le será instalado nuevamente; en caso contrario la Empresa procederá a instalarle uno nuevo, el cual podrá adquirir en el mercado con características metrológicas: R315, medidor tipo volumétrico - última generación - DN15 1/2" Caudal de arranque Qa: 0,5Lt/h. Q1: 7,9Lt/h Q3: 2,5Mt3/h el cual debe llevar a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de calibración para proceder con su instalación, en este caso la garantía la deberá asumir el proveedor; o bien lo podrá adquirir en la Empresa a un precio aproximado de \$ 262.844 sobre el cual se ofrece garantía de (3) años. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la Factura (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

De requerir información adicional, podrá comunicarse de forma gratuita desde un teléfono fijo o cualquier operador celular con la línea de servicio al cliente 116 o autorizar su instalación a través de los teléfonos 311 352 5559 o a la carrera 10 17-55 piso 1.

Cordialmente,



OMAR ALONSO TORO

Jefe Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas

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. 23658-52 de 11 DE JUNIO DE 2026.

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

Recurso No	23658-52
Fecha Resolución Recurso	11 DE JUNIO DE 2026
RECLAMO	278470 de 25 DE MAYO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	23 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	24 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ALVARO CASTAÑO GONZALEZ
Identificación del Peticionario	10102604
Matrícula No.	434852
Dirección para Notificación	CR 10 # 44- 31 MARAYA

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 23658-52

DE: 11 DE JUNIO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23658 DE 28 DE MAYO DE 2026 SOBRE **RECLAMO No. 278470 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el señor ALVARO CASTAÑO GONZALEZ, identificado con cédula de ciudadanía No. 10102604 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 278470-52 de 25 DE MAYO DE 2026, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 434852 Ciclo 5, ubicada en la dirección CR 10 # 44- 31 , Barrio MARAYA en el periodo facturado 2026-5.

Que el recurrente por escrito presentado el día 28 DE MAYO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión USUARIO INCONFORME CON EL COBRO DE LA FACTURA DEL MES DE MAYO, VIVEN 4 PERSONAS HA REALIZADO VARIOS RECLAMOS, CONSIDERA QUE ES MUCHO CONSUMO O SOSPECHA QUE POSIBLEMENTE ESTE TROCADO EL MEDIDOR, SOLICITA REVISIÓN Y RELIQUIDACIÓN, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Que en virtud de que la etapa procesal administrativa para recurrir no permite la interposición de nuevas pretensiones, como lo es extender a otros asuntos la reposición, en la presente instancia administrativa la empresa solamente se pronunciará respecto de las pretensiones sobre las cuales versó el reclamo, en los siguientes términos, a saber: Inconformidad con el Consumo facturado del periodo de Mayo de 2026:

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho analizar la respuesta emitida mediante acto administrativo N° 278470-52 de 25 DE MAYO DE 2026, la cual fue declarada NO PROCEDENTE, porque se facturó el consumo en el período de MAYO DE 2026, de acuerdo al registro del medidor, y en la visita técnica realizada con ocasión de la reclamación, el día 22 de mayo de 2026, se verificó el estado del medidor **P1715MMRSA102623AA** y se verificó la lectura, el cual registraba una lectura acumulada de 1844 m3, instalaciones hidráulicas, acometida y el medidor se observaron en buen estado, sin fugas, nivel de ocupación 4 personas.



Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el periodo de Mayo de 2026 efectivamente ha facturado el consumo registrado en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."* El medidor avanzó de 1814 a 1836 m3 arrojando una diferencia de 22 m3, los cuales se facturaron en su totalidad.

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	% desv	Tipo Consumo
2026	Junio	1853	1836	17	-0,11	NORMAL
2026	Mayo	1836	1814	22	0,22	NORMAL
2026	Abril	1814	1792	22	0,22	NORMAL
2026	Marzo	1792	1774	18	0	NORMAL

Se informa que, de acuerdo con el análisis realizado, el consumo registrado en el predio se encuentra dentro de rangos normales y acordes con el nivel de ocupación reportado de cuatro (4) personas, conforme a los lineamientos establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA o CRAC), que determina parámetros de consumo estimado según el número de usuarios o la destinación del predio, el aforo individual por personas es de 5 a 7 m3.

En ese sentido, el volumen de agua facturado no evidencia desviaciones significativas ni comportamientos atípicos, ya que guarda coherencia con las condiciones de uso y ocupación del inmueble. Por lo tanto, no se identifican inconsistencias que indiquen un consumo anormal o errores en la medición.

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

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

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para el mes de **MAYO DE 2026**, reclamado por la parte recurrente, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, no arrojando

desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulado para estos fines en la Ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble.

En consecuencia, este Departamento **confirma la decisión inicial** y el consumo facturado en el período de **MAYO de 2026** no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado y las instalaciones hidráulicas no presentan fugas. Igualmente es pertinente aclarar que el incremento no constituyó desviación significativa del consumo, pues no superó el 65% del promedio, como lo establece la Resolución CRA 151 de 2001, por lo tanto, el consumo de este período no ha dado lugar a revisión previa. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso de apelación salvo que el recurrente desista de él.

Se informa que, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994 es responsabilidad del usuario garantizar el adecuado estado, funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones hidráulicas internas del predio.

En este sentido, cuando se realizan modificaciones, ajustes o intervenciones en la red interna, corresponde exclusivamente al usuario verificar que dichas adecuaciones no generen fugas, consumos trocados o alteraciones en el uso eficiente del servicio.

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

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

El artículo 149 de la ley 142 de 1994, ***“Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las***

desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en los períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios e circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor según sea el caso.

PARAMETROS DE DESVIACION SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO - RESOLUCION

CRA 151 de 2.001.

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por ALVARO CASTAÑO GONZALEZ y **NO ACCEDE** A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 278470-52 de 25 DE MAYO DE 2026, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 11 DE JUNIO DE 2026



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
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. 278655-52 de 11 DE JUNIO DE 2026.

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

Resolución No	278655-52
Fecha Resolución	11 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	23 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	24 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA MARLENIS MOSQUERA BEDOYA
Matrícula No	1604073
Dirección para Notificación	MZ 21 CS 19PROYECTO DE VIVIENDA TOKIO

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6061171

Resolución No. 278655-52

DE: 11 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278655 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 (la) señor(a) MARIA MARLENIS MOSQUERA BEDOYA identificado con C.C. No. 26349783, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278655 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1604073 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 21 CS 19 , Barrio PROYECTO DE VIVIENDA TOKIO en los periodos facturados 2026-5,2026-4.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 3 DE JUNIO DE 2026 en la que participó el señor Carlos Eduardo como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA99957AA el cual registra una lectura acumulada de 1528_ m3. Existe bomba de sanitario mala.Se recomendo el arreglo.

Es pertinente precisar lo siguiente:

Como se puede observar en el predio existe una fuga visible en el agua stop del tanque del sanitario; la cual es responsabilidad exclusiva del usuario y no de la Empresa prestadora del servicio, por lo tanto, la Empresa factura el consumo con base en la diferencia de lectura.

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

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial, donde se observó que la Empresa durante los periodos de abril y mayo de 2026, que hacen parte de la presente reclamación, sean facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, los consumos facturados son los siguientes:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	CONSUMO
ABRIL	1487	1465	22
MAYO	1515	1487	28

Se puede concluir que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio.

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

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el predio presenta fuga externa, la Empresa considera que los consumos facturados en los periodos

de abril y mayo de 2026, son correctos y no serán objeto de modificación alguna. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA MARLENIS MOSQUERA BEDOYA identificado con C.C. No. 26349783 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA MARLENIS MOSQUERA BEDOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 21 CS 19 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA MARLENIS MOSQUERA BEDOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1604073 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

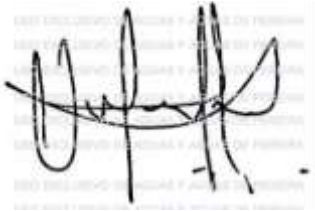
155 de la Ley 142 de 1994.

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 11 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

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. 278661-52 de 11 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA LUZMA ARANZAZU** 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	278661-52
Fecha Resolución	11 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	23 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	24 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA LUZMA ARANZAZU
Matrícula No	19616755
Dirección para Notificación	CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 29 CS 12GALICIA

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. 278661-52

DE: 11 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278661 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 (la) señor(a) MARIA LUZMA ARANZAZU identificado con C.C. No. 34054523, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278661 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19616755 Ciclo: 16 ubicada en: CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 29 CS 12 CLUB RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE ETAPA V, Barrio GALICIA en los periodos facturados 2026-4, 20263-5

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 1 DE JUNIO DE 2026 en la que participó el señor Lucas Amador como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado. Servicio directo instalaciones en buen estado medidor en laboratorio. Adjunto fotos vive una persona que no mantiene

Es pertinente precisar lo siguiente:

Con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial, donde se puede observar que la Empresa procedió al retiro del equipo de medida del predio para verificación de su funcionamiento, y de esta manera, garantizar una medición precisa y confiable de los consumos en cada periodo de facturación; el equipo de medida que fue enviado a un Laboratorio Acreditado por la Organización de Acreditación de Colombia -ONAC-; bajo los requisitos especificados en la NTC ISO/IEC 17025:2017 y cumpliendo los requisitos establecidos en la norma NTC 4064-1 y NTC-ISO 4064-2016.

Si el medidor está en óptimas condiciones y pasa las pruebas de calibración será reinstalado por la Empresa; en caso de que no pase las pruebas, la Empresa procederá a la instalación de un nuevo equipo de medida; y la usuaria será notificada de los resultados del Laboratorio.

Con respecto al consumo facturado por la Empresa en el periodo de abril del 2026, donde se realizó un cobro de un consumo de 7 mt³, que no es real ya que el promedio histórico del inmueble para ese periodo de facturación era de 6 m³; de igual manera se realizara el ajuste del consumo en el periodo de mayo de 2026 ya que la Empresa cobro un consumo de 8 m³. Se procederá a reliquidar los 3 m³ facturados de más en estos periodos de facturación.

Con respecto a los consumos facturados por la Empresa en los periodos de marzo y abril de 2026, que es el objeto de la presente reclamación; se reliquidan cobrando el promedio histórico del predio que era de 6 mt³ y con base a lo estipulado en los Artículos 24 y 25 del Decreto 1842 de 1991, que enuncian:

Artículo 24 Decreto 1842 de 1991: “De cuándo hay lugar a la facturación con base en el promedio del consumo. La empresa estimará y facturará el consumo en los siguientes casos:

- a. Desperfectos en el medidor que impidan el registro adecuado del consumo;
- b. Retiro provisional del medidor, siempre y cuando el inmueble continúe con el servicio;
- c. Inaccesibilidad al medidor;

- d. Filtraciones y/o fugas imperceptibles en las instalaciones internas del inmueble detectadas por la entidad;
- e. Cuando en una lectura el contador muestre cifras inferiores a las que aparecían en la lectura anterior, salvo que se recomiende el ciclo numérico del medidor;
- f. Razones de conveniencia derivadas del proceso de revisión previa de que trata el artículo 40 del presente Decreto”

Y el Artículo 25 Decreto 1842 de 1991: “ **Del promedio del consumo.** Para efectos del promedio del consumo cuando sea necesario, la empresa deberá tomar el valor promedio de los últimos seis (6) periodos de consumo normal si la facturación se realiza mensualmente, o de las últimas tres (3) facturaciones cuando éstas se realicen bimestralmente.

Salvo fuerza mayor, no se podrá facturar a un inmueble con base en el promedio de su consumo por más de dos (2) periodos si la facturación se realiza bimestralmente, y cuatro (4) periodos si esta es mensual.”.

Es decir, el consumo facturado por el sistema en el periodo de marzo de 2026 se realizó con base en el promedio histórico del predio que era de 2 mt3; pero, para el periodo de abril de 2026 el sistema facturó el consumo por encima del promedio histórico real del inmueble que era de 2 m3; en consecuencia, se reliquidará el metro cubico facturado de más en este periodo.

“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”.

El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

ARTÍCULO 145 Ley 142 de 1994. Control sobre el funcionamiento de los medidores. “Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.”.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-25050** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
	2026-4	400	0	0	-5	0	-5
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	400	6	8	17891	23855	-5964
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-4	400	6	7	10502	12253	-1750
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-5	400	6	8	8015	10687	-2672
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-5	400	6	8	10502	14003	-3501
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	400	6	7	17891	20873	-2982
	2026-5	400	0	0	-5	0	-5
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	400	0	0	-5	0	-5
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	400	0	0	-5	0	-5
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	400	6	7	13654	15930	-2276

NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-4	400	6	7	8015	9351	-1336
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	400	6	8	13654	18206	-4551

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA LUZMA ARANZAZU identificado con C.C. No. 34054523 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA LUZMA ARANZAZU enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 29 CS 12 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA LUZMA ARANZAZU la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19616755 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

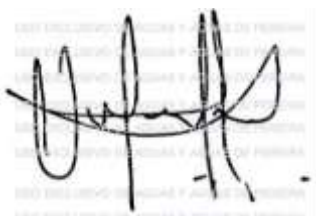
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 11 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 name 'EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P'.

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. 278667-52 de 11 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA PASTORA 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	278667-52
Fecha Resolución	11 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	23 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	24 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA PASTORA MENDOZA
Matrícula No	1687896
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 11 PS 2VILLA NAVARRA

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. 278667-52

DE: 11 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278667 de 28 DE MAYO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE MAYO DE 2026 el (la) señor(a) MARIA PASTORA MENDOZA identificado con C.C. No. 42009151, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 278667 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1687896 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 1 CS 11 PS 2 , Barrio VILLA NAVARRA en el periodo facturados 2026-5.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE JUNIO DE 2026 en la que participó la señora Maria Pastora Mendoza 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° P1615MMRSA92248AA el cual registra una lectura acumulada de 1768 m3. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor no registra consumo con llaves cerradas. Se ve un parche de arreglo en acometida antes del medidor de unos 40cm × 35 cm y se ve que cambiaron la llave de paso.

Es pertinente precisar lo siguiente:

En cuanto a la petición presentada por la señora María Pastora Mendoza, donde manifiesta su inconformidad con el cobro realizado por el concepto de instalaciones domiciliarias, donde manifiesta lo siguiente: "Usuaría solicita retirar cobro de diferido generado por arreglo de acometida ya que indica que el daño lo genero la Empresa al momento de realizar cambio de llave de paso y que además no informaron de dicha reparación". Del predio ubicado en la MZ 1 CS 11 Piso 2 barrio Villa Navarra, al respecto me permito manifestarle lo siguiente:

Revisado el sistema de información comercial de la Empresa, se puede observar que el día 13 de abril de 2026, la señora María Pastora Mendoza le solicitó a la Empresa la instalación de una Llave de Contención y que el valor fuera facturado en una sola cuota.

El día 16 de abril de 2026, la Empresa visito el inmueble para verificar la instalación de la Llave de Contención y se encontró que donde esta ubicado el medidor estaba inundado, medidor con serial No P1615MMRSA92248AA, con una lectura acumulada de 1744 m3.

Por lo tanto, se generó una orden de trabajo y se reportó: "Se saco el agua y se encuentro fuga en la manguera PF antes de la caja, es necesario romper el andén para reparar la fuga, contactar a redes, es una fuga pequeña pero no se puede reparar desde la caja, recupero la lectura"

En consecuencia, la Empresa realizó un mantenimiento correctivo ya que en el predio existía un daño en la conexión; y se procedió al cambio de la acometida de ½ pulgada, con orden de servicio No 5987806 del día 16 de abril de 2026 y se realizó una ruptura en el antejardín de 1.10 X 0.70, se utilizaron los siguientes materiales (Estos valores tienen el IVA incluido):

NOMBRE	VALOR
TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 M	3.500,41
ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	5.750,67

UNION PF + AUD DE 1/2	10.251,20
Reparación Acometida de acueducto en Pavimento L = 1m	518.060,5 8

El trabajo se realizó con los siguientes cumplidos:

Con el cumplido No 395925929 se cobró el concepto de Instalaciones Domiciliarias con un valor de \$451.733.49, el cual fue diferido a 36 cuotas, cada cuota por un valor de \$14.365; de las cuales sea realizado el cobro de la primera cuota.

Con el cumplido No 395925928 se cobró por el concepto de IVA un valor de \$85.829.36, el cual fue diferido a 6 cuotas, cada una por un valor de \$14.682.73, de las cuales sea facturado la primera cuota. Es obligación de la Empresa hacer este recaudo.

Con respecto a los valores facturados por la Empresa al predio reclamante, se encuentran establecidos en la Directiva de Precios No 090 del día 18 de abril de 2024, donde se fijan los valores por conexiones, materiales, actividades y servicios; ya que fue necesario estandarizar la denominación de los conceptos que se cobran a los usuarios vía otros cobros, donde solo se dejaron aquellos que se utilizan cotidianamente, en consecuencia este Departamento considera que los valores facturados por la Empresa son correctos y no serán objeto de modificación alguna.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el cobro facturado a la matrícula No. **1687896** por la Empresa, respecto al cobro por concepto de Instalación Domiciliarias de Acueducto, **SON CORRECTOS**, por lo cual no serán objeto de reliquidación por parte de este Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de 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)

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA PASTORA MENDOZA identificado con C.C. No. 42009151 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) MARIA PASTORA MENDOZA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 11 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: MARIA PASTORA MENDOZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1687896 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

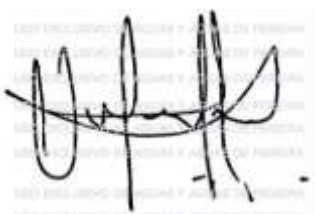
Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, 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 11 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Victor Alonso Cano Pérez', is written over a faint, repeating background pattern of the company name 'EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P'.

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. 278682-52 de 11 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LEIDY LORENA LOAIZA PELAEZ** 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	278682-52
Fecha Resolución	11 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	23 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	24 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	LEIDY LORENA LOAIZA PELAEZ
Matrícula No	19605844
Dirección para Notificación	CR 37 # 28-31 MZ 14 CS 10VILLA VERDE

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6064096

Resolución No. 278682-52

DE: 11 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278682 de 28 DE MAYO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE MAYO DE 2026 la señora LEIDY LORENA LOAIZA PELAEZ identificado con C.C. No. 1053798730, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278682 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19605844 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CR 37 # 28-31 MZ 14 CS 10 PALMAR DE VILLA VERDE II ETAPA, Barrio VILLA VERDE en el periodo facturado 2026-5.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE JUNIO DE 2026 en la que participó el señor Diego suarez como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA76334AA el cual registra una lectura acumulada de 1031 m3. Se visita el predio y se encuentra que el medidor registra cuando abren una llave dentro de la casa, el medidor fue instalado de nuevo hace cerca de 2 meses, en la casa las instalaciones estan buenas.

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

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de **mayo de 2026**, el consumo registrado en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario." En el periodo de **mayo** el medidor avanzó de **1003 m3 a 1020 m3** arrojando una diferencia de **17 m3** los cuales se facturaron en su totalidad.

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

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. **19605844** por la Empresa, respecto al período de **mayo de 2026**, **SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LEIDY LORENA LOAIZA PELAEZ identificado con C.C. No. 1053798730 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) LEIDY LORENA LOAIZA PELAEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 37 # 28-31 MZ 14 CS 10 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 LORENA LOAIZA PELAEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19605844 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

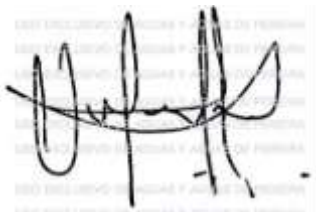
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 11 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'V. 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: 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. 278671-52 de 11 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ISRAEL MENA ROA** 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	278671-52
Fecha Resolución	11 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	23 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	24 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ISRAEL MENA ROA
Matrícula No	19645182
Dirección para Notificación	MZ 31 CS 4 PS 3POBLADO II

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 integral, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6064894

Resolución No. 278671-52

DE: 11 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278671 de 28 DE MAYO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE MAYO DE 2026 el (la) señor(a) ISRAEL MENA ROA identificado con C.C. No. 10002296, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278671 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19645182 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ 31 CS 4 PS 3 , Barrio POBLADO II en el (los) periodo(s) facturados(s) 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 9 DE JUNIO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) como usuario del servicio y JEAN PAUL BUITRAGO BARRERA 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° H25VA271785 el cual registra una lectura acumulada de 41 m3. Se visita predio y este se encuentra solo a la hora de la visita, se llama al usuario y este no responde las llamadas, el medidor se encuentra sin anomalías.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos 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, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Servicio	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo
ACUEDI	2026	Junio	1	40	32	8
ACUEDI	2026	Mayo	1	32	21	11
> ACUEDI	2026	Abril	1	21	0	21

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

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

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **ABRIL Y MAYO DE 2026**, son correctos y no serán modificados, 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 ISRAEL MENA ROA identificado con C.C. No. 10002296 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) ISRAEL MENA ROA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 31 CS 4 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: ISRAEL MENA ROA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19645182 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

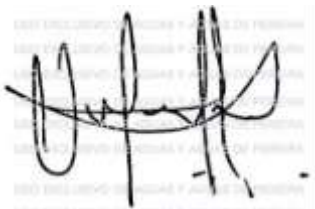
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 11 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 278685-52 de 11 DE JUNIO DE 2026.

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

Resolución No	278685-52
Fecha Resolución	11 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	23 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	24 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	WILSON ANDRES VELASQUEZ
Matrícula No	574632
Dirección para Notificación	MZ 34 LT 16VILLA SANTANA INTERMEDIO

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. 278685-52

DE: 11 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278685 de 28 DE MAYO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE MAYO DE 2026 el (la) señor(a) WILSON ANDRES VELASQUEZ identificado con C.C. No. 9874410, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278685 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 574632 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 34 LT 16 ARCILA, Barrio VILLA SANTANA INTERMEDIO en el **periodo facturados 2026-5.**

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

Es pertinente precisar lo siguiente:

En cuanto a la petición presentada por el señor Wilson Andrés Velasquez, donde presenta la siguiente inconformidad: *"Usuario se encuentra inconforme con el cobro de reconexión del mes de mayo 2026 - solicita revisión y reliquidación "*. Del inmueble ubicado en la MZ 34 Lote 16 Villasantana Intermedio, con matrícula No 574632, al respecto me permito precisarle lo siguiente:

Revisado el sistema de información comercial de la Empresa, se puede observar que la Empresa ha realizado el cobro de la reconexión del servicio en el periodo de mayo de 2026, por la siguiente razón:

Para el periodo de marzo de 2026, el usuario del inmueble presentaba dos facturas pendientes por cancelar por un valor total de \$121.930, cuya fecha límite de pago correspondía al 30 de marzo de 2026. En consecuencia, el sistema generó el 31 de marzo de 2026 la orden de suspensión del servicio, procediéndose efectivamente a la suspensión el día 4 de abril de 2026.

Posteriormente, el usuario realizó el pago de la obligación el 20 de abril de 2026, razón por la cual el sistema generó la correspondiente orden de reconexión, la cual fue ejecutada el 21 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. **574632**, 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. 574632, efectuada el día 21 de abril de 2026; 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 al usuario

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por WILSON ANDRES VELASQUEZ identificado con C.C. No. 9874410 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) WILSON ANDRES VELASQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 34 LT 16 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: WILSON ANDRES VELASQUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 574632 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

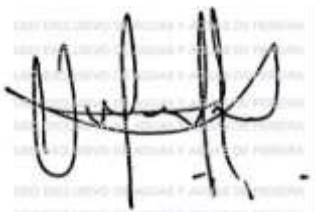
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 11 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. 278735-52 de 11 DE JUNIO DE 2026.

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

Resolución No	278735-52
Fecha Resolución	11 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	23 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	24 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA MARLEY NIETO HENAO
Matrícula No	1884246
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 7 AEL FUTURO

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6065737

Resolución No. 278735-52

DE: 11 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278735 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 MARIA MARLEY NIETO HENAO identificado con C.C. No. 42072560, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 278735 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1884246 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: MZ 2 CS 7 A , Barrio EL FUTURO en el periodo facturado de Mayo de 2026.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE JUNIO DE 2026 en la que participó la señora Maria Marleny como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA871090 el cual registra una lectura acumulada de 39 m3. Con observacion: **"Instalaciones hidráulicas, medidor y acometida en buen estado sin fugas"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de MAYO DE 2026 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 17 m3, avanzó de 10 a 27 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en 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.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *"La medición del consumo, y el precio en el contrato. La*

Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA MARLEY NIETO HENAO identificado con C.C. No. 42072560 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA MARLEY NIETO HENAO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 2 CS 7 A haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA MARLEY NIETO HENAO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1884246 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,

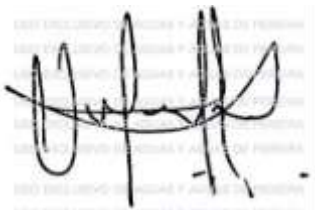
de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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 11 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre

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. 278840-52 de 11 DE JUNIO DE 2026.

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

Resolución No	278840-52
Fecha Resolución	11 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	23 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	24 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	CARLOS HERNANDO JARAMILLO
Matrícula No	1716943
Dirección para Notificación	CR 37 # 66 A- 28 MZ 5 LT 6VILLA DE LA PAZ

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6069502

Resolución No. 278840-52

DE: 11 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278840 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 CARLOS HERNANDO JARAMILLO identificado con C.C. No. 6110418, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278840 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1716943 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CR 37 # 66 A- 28 MZ 5 LT 6 URBANIZACION LA PAZ, Barrio VILLA DE LA PAZ en el periodo facturado 2026-5.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE JUNIO DE 2026 en la que participó el señor Carlos hernando jaramillo como usuario del servicio y JEAN PAUL BUITRAGO BARRERA 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° H25VA271381 el cual registra una lectura acumulada de 144 m3. Se visita predio donde habitan 3 personas, se revisan instalaciones hidraulicas y sanitarias no se evidencian anomalia, medidor registrando sin anomalias.

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

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de **mayo de 2026**, el consumo registrado en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: “La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.” En el periodo de **mayo** el medidor avanzó de **113 m3 a 133 m3** arrojando una diferencia de **20 m3** los cuales se facturaron en su totalidad.

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

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. **1716943** por la Empresa, respecto al período de **mayo de 2026, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por CARLOS HERNANDO JARAMILLO identificado con C.C. No. 6110418 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) CARLOS HERNANDO JARAMILLO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 37 # 66 A- 28 MZ 5 LT 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: CARLOS HERNANDO JARAMILLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1716943 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

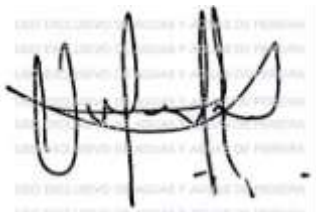
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 11 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'V. 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: 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. 278867-52 de 11 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **Michelle Favaron Michelle Favaron** 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	278867-52
Fecha Resolución	11 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	23 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	24 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	Michelle Favaron Michelle Favaron
Matrícula No	1169705
Dirección para Notificación	MZ 46 CS 56VILLA DEL PRADO

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6078620

Resolución No. 278867-52

DE: 11 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278867 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 Michelle Favaron Michelle Favaron identificado con C.C. No. 1020733616, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278867 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1169705 Ciclo: 5 ubicada en: MZ 46 CS 56 , Barrio VILLA DEL PRADO 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 10 DE JUNIO DE 2026 en la que participó la señora Michel Pavaron como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H23VA791935 el cual registra una lectura acumulada de 220 m3. Fuga interna ya reparada se adjunta fotos, Viven dos personas, Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente adjunto foto del medidor y la lectura actual, Solicita la usuaria se le reliquide.

Se realizó revisión de las instalaciones hidráulicas, la acometida y el medidor, encontrándose estos en buen estado. Se evidenció que el inmueble es habitado por 2 personas.

De igual manera, al revisar el histórico de lecturas en el sistema de información comercial, se observó que para el período de mayo de 2026 la Empresa facturó consumo acumulado, debido a la detección de una desviación ocasionada por una fuga interna.

No obstante, durante la visita técnica se verificó nuevamente el estado del medidor y de las instalaciones, evidenciándose que el usuario ya había realizado la reparación de la fuga interna. En razón a ello, se procede a reliquidar el período de mayo de 2026, aplicando un consumo promedio de 4 m³.

Por lo anterior, y con fundamento en lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo inicialmente facturado para dicho período es superior al que corresponde de acuerdo con las condiciones verificadas, razón por la cual se ajusta al consumo promedio indicado.

Se precisa que el cobro de los cargos fijos se encuentra correctamente aplicado y no es objeto de modificación.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-214808** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI	2026-5	421	4	13	-1156	-3757	2601

ACUEDUCTO							
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	421	4	46	11928	137167	-125239
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	421	4	46	9103	104683	-95580
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-5	421	4	13	-1515	-4923	3408
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	421	0	0	0	-2	2

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por Michelle Favaron Michelle Favaron identificado con C.C. No. 1020733616 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) Michelle Favaron Michelle Favaron enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 46 CS 56 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: Michelle Favaron Michelle Favaron la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1169705 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

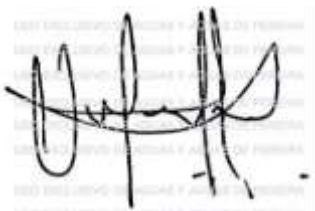
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 11 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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**