

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. 13507-52 de 12 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ MARINA CARMONA** 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	13507-52
Fecha Resolución	12 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUZ MARINA CARMONA
Matrícula No	1813146
Dirección para Notificación	CR 37 # 30- 51 TORRE 3 APTO 408VILLA 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

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 10 DE JUNIO DE 2026, la señora LUZ MARINA CARMONA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2026-5, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

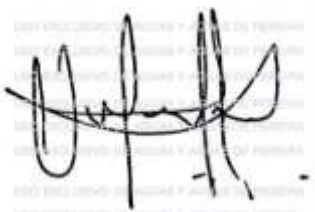
El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 11 DE JUNIO DE 2026, visita que fue atendida por Luz Marina Carmona, y en tal revisión se detectó que el medidor P1915MMRAL120327AA que pertenece al predio con matrícula No 1813146, tenía una lectura acumulada de **999 m3**, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-47316** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 1813146.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2501	2026-5	414	0	9	0	26837	-26837
2500	2026-5	414	0	9	0	20481	-20481
2108	2026-5	414	0	0	0	-4	4
3010	2026-5	414	0	0	-2	0	-2

Atentamente,



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. 278601-52 de 12 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ ADRIANA VELASQUEZ HERNANDEZ** 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	278601-52
Fecha Resolución	12 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUZ ADRIANA VELASQUEZ HERNANDEZ
Matrícula No	1513472
Dirección para Notificación	CR 5 # 26- 54 PS 3LAGO URIBE

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6059348

Resolución No. 278601-52

DE: 12 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278601 de 26 DE MAYO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE MAYO DE 2026 el (la) señor(a) LUZ ADRIANA VELASQUEZ HERNANDEZ identificado con C.C. No. 43278492, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 278601 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1513472 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 5 # 26- 54 PS 3 , Barrio LAGO URIBE en los periodos facturados 2026-1,2026-5,2026-2,2026-4,2026-3.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 27 DE MAYO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Jhon gomez - piso 2 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° H25VA203365 el cual registra una lectura acumulada de 947 m3. Se visitó predio se encuentra medidores trocados, corregir así. Matrícula 1513472, dirección Cr 5 # 26 - 54 Ps 3, le corresponde medidor C18LA 570453, lectura, lectura 947M3, Viven 3 personas. Matrícula 226944, dirección Cr 5 # 26 - 54 Piso uno, le corresponde el medidor H25VA 203365, lectura 42 M3, vive 1 personas.

Es pertinente precisar lo siguiente:

En el predio los medidores y las lecturas están trocados con la matrícula No 226944 por lo que se remite copia al grupo de Control de Pérdidas no Técnicas para que modifique los medidores y a Previa a la Facturación para que actualice las lecturas en cada una de las matrículas, de la siguiente manera:

Matrícula 1513472	Medidor C128LA570453	Lectura 951	Piso 3
Matrícula 226944	Medidor H25VA203365	Lectura 42	Piso 1

Los consumos facturados al predio identificado con matrícula No. 1513472, ubicado en la Carrera 5 No. 26-54 PS 3, barrio Lago Uribe – Centro, el cual es objeto de la presente reclamación, corresponden a la solicitud de reliquidación de los valores facturados en los últimos cinco periodos.

Una vez revisado el sistema de información comercial de la Empresa, se evidencia que, durante los periodos objeto de reclamación, al citado predio se le han facturado un total de 23 m³. Sin embargo, de acuerdo con la sumatoria de las diferencias de lecturas registradas por el medidor con serial No. C128LA570453, que es el que realmente corresponde al inmueble, el consumo que debió ser facturado asciende a 52 m³.

En consecuencia, este Departamento solicitó al Grupo de Control de Pérdidas No Técnicas lo siguiente:

- Mediante solicitud No. 6087005 del día 12 de junio de 2026, se destronquen de los medidores en los inmuebles correspondientes.
- Mediante solicitud No. 6087009 de la misma fecha, se le solicito al Grupo de Previa a la Facturación, la actualización de las lecturas y la realización de los ajustes a que haya lugar.

Por lo tanto, no procede la reliquidación de consumos teniendo en cuenta que el predio reclamante durante los periodos de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026, ha facturado consumos menores al predio con matrícula No 226944.

“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”.

Que, en fundamento de los argumentos expuestos, se procederá al ajuste de los consumos facturados a los predios y al destroqué de los equipos de medida, el predio se encuentra con los medidores y las lecturas trocadas. 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 LUZ ADRIANA VELASQUEZ HERNANDEZ identificado con C.C. No. 43278492 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUZ ADRIANA VELASQUEZ HERNANDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 5 # 26- 54 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: LUZ ADRIANA VELASQUEZ HERNANDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1513472 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

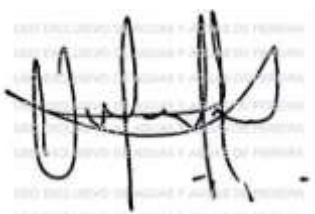
Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, 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 12 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. 278778-52 de 12 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	278778-52
Fecha Resolución	12 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	24 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ISRAEL MENA ROA
Matrícula No	19645183
Dirección para Notificación	MZ 31 CS 4 PS 2POBLADO 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 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. 278778-52

DE: 12 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278778 de 1 DE JUNIO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE JUNIO DE 2026 el señor ISRAEL MENA ROA identificado con C.C. No. 10002296, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 278778 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19645183 Ciclo: 5 ubicada en: MZ 31 CS 4 PS 2 , Barrio POBLADO II en los periodos facturados 2026-5,2026-4.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE JUNIO DE 2026 en la que participó la señora Laura Castaño 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° H25VA271760 el cual registra una lectura acumulada de 41 m3. Medidores trocados favor grabar así: "Matricula 19645183 medidor H25VA271785 lectura 41 m3 y Matricula 19645182 medidor H25VA271760 lectura 0 m3, Instalaciones internas en buen estado".

El inmueble tiene el medidor y las lecturas trocadas por lo que se remite copia al grupo de Previa a la Facturación para que actualice las lecturas y copia al grupo de Control de Pérdidas no Técnicas para que modifique los medidores en cada una de estas matrículas, de la siguiente manera:

- Matrícula N. 19645183, medidor N. H25VA271785, lectura 41m3
- Matrícula N. 19645182, medidor N. H25VA271760, lectura 0 m3

A la matrícula N. 19645183, no se reliquidara el consumo ya que se facturó consumo inferior, Igualmente, se le informa que sólo proceden reclamaciones de los últimos 5 períodos de facturación, con fundamento en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es decir, que únicamente se puede revisar los cobros realizados desde el periodo de enero a mayo de 2026.

Se le informa al usuario que en el predio no se ha presentado desviación significativa del consumo y se evidencia revisión con geófono, el predio no presenta anomalía Cuarto inciso del Artículo 154 de la ley 142 de 1994, *"En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos."*

Igualmente, se comisiona al Grupo de Facturación, para que efectúe actualización de las lecturas para el próximo período de facturación, teniendo en cuenta las lecturas actuales y las grabe correctamente, al área de Control de Pérdidas no Técnicas para que grabe los medidores correctamente, para evitar cobros indebidos.

En consecuencia, no se procede a MODIFICAR a la matrícula N. 19645183, el consumo facturado en el período enero, febrero, marzo abril y mayo de 2026 ya que se facturó consumo inferior, el cobro del cargo fijo no será reliquidado, porque el inmueble cuenta con la disponibilidad permanente del servicio y su cobro es correcto.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por 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 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: 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. 19645183 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

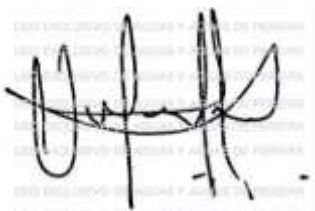
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 12 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: fncardona

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278746-52 de 12 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HERNAN YATE GUTIERREZ** 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	278746-52
Fecha Resolución	12 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	HERNAN YATE GUTIERREZ
Matrícula No	580613
Dirección para Notificación	CL 73 BIS # 34- 116SAUCES IV

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 6066928

Resolución No. 278746-52

DE: 12 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278746 de 1 DE JUNIO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE JUNIO DE 2026 el (la) señor(a) HERNAN YATE GUTIERREZ identificado con C.C. No. 10103069, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278746 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 580613 Ciclo: 14 ubicada en: CL 73 BIS # 34- 116 , Barrio SAUCES IV en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-5,2026-4,2026-3

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 2 DE JUNIO DE 2026 en la que participó el(la) señor(a) Hernan Yate como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H24VA079807 el cual registra una lectura acumulada de 249 m3. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra leve consumo con llaves cerradas.

Es pertinente precisar lo siguiente:

El predio presentó un incremento en los consumos de los periodos de marzo, abril y mayo de 2026; por lo tanto, el grupo de Previa a la Facturación solicitó una visita con el geófono para poder confirmar o descartar una posible fuga interna en el inmueble; visita que se realizó el día 8 de abril de 2026 y el revisor reportó: "Se llega al predio Hernán Yate Gutiérrez el señor encargado de atender la visita, el medidor gira muy levemente que es difícil detectar una fuga con el geófono se le informa al usuario que este pendiente si aumenta el daño".

En la visita con ocasión de la presente reclamación se pudo observar que el medidor gira muy lento, con las llaves cerradas, lo que no indica que en el predio existe una fuga mínima la cual no ha podido ser localizada por el geófono. Este Departamento solicitará una nueva visita con el geófono para verificar si la fuga ya afloró, también se le solicita al usuario estar pendiente de la revisión por la gravedad de situación.

En consecuencia, para los periodos de marzo, abril y mayo de 2026, que es el objeto de la presente reclamación se reliquidará, cobrándole al usuario un promedio basándonos en el historial de los consumos del predio que era de 9 mt3.

El inciso tres del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, establece: "La Empresa está en la obligación de ayudar a detectar al usuario el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos (2) meses para remediarlas. Durante ese tiempo la Empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses. Transcurrido este período la Empresa cobrará el consumo medido".

"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, se reliquidará el consumo facturado en los periodos de marzo, abril y mayo de 2026, predio con fuga interna. 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.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-204810** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	408	9	13	20481	29584	-9103
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	408	9	13	26837	38765	-11928
AJUSTE A LA DECENA	2026-5	408	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	408	9	26	25995	75097	-49102
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	408	9	29	20481	65996	-45514
AJUSTE A LA DECENA	2026-3	408	0	0	0	-1	1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-3	408	0	0	-4	0	-4
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-4	408	9	13	-3408	-4923	1515
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-5	408	9	13	-3408	-4923	1515
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-3	408	9	13	-2518	-3638	1119
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-3	408	9	13	-3301	-4769	1467
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-4	408	9	13	-2601	-3757	1156
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	408	9	29	26837	86475	-59638
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	408	9	26	19829	57285	-37455
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-5	408	9	13	-2601	-3757	1156

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por HERNAN YATE GUTIERREZ identificado con C.C. No. 10103069 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) HERNAN YATE GUTIERREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 73 BIS # 34- 116 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: HERNAN YATE GUTIERREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 580613 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

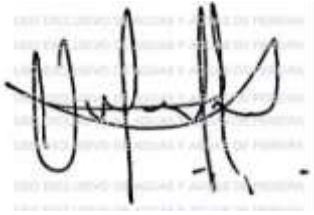
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 12 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 278799-52 de 12 DE JUNIO DE 2026.

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

Resolución No	278799-52
Fecha Resolución	12 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	EULICES BERMUDEZ
Matrícula No	83022
Dirección para Notificación	CR 10 # 10- 31COROCITO

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. 6068542

Resolución No. 278799-52

DE: 12 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278799 de 2 DE JUNIO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE JUNIO DE 2026 el (la) señor(a) EULICES BERMUDEZ identificado con C.C. No. 15989915, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 278799 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 83022 Ciclo: 1 ubicada en: CR 10 # 10- 31 COMPRA DE CAFE, Barrio COROCITO en los periodos facturados 2026-1, 2026-5, 2026-4, 2026-3

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 4 DE JUNIO DE 2026 en la que participó el señor Eulices Bermudez como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA66288AA el cual registra una lectura acumulada de 363 m3. Se observa en terreno, que el medidor. P1515MMRSA66288AA con lectura 363. No tiene consumo. Porque, el predio reclamante, se surte del medidor H26VA117441 con lectura 19.

Es pertinente precisar lo siguiente:

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".

Revisado el Sistema de Información Comercial de la Empresa podemos observar en el histórico de lecturas que en el predio se presentó inconsistencias en las lecturas en los periodos de enero, marzo, abril y mayo de 2026, que son objeto el objeto de la presente reclamación, ya que el medidor del inmueble no registró diferencia de lectura y la Empresa cobro los consumo con base en el promedio histórico del predio. Para el periodo de febrero de 2026, la Empresa no cobro consumos.

Por lo expuesto anteriormente, este Departamento procederá a reliquidar los consumos facturados en los periodos de enero, marzo, abril y mayo de 2026 que son objeto de la presente reclamación, ya que en el inmueble se presentó inconsistencias en las lecturas. 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.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -98542 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2026-1	400	0	0	0	-2	2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-3	400	0	0	0	-1	1

CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	400	0	3	0	6827	-6827
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-1	400	0	3	0	3880	-3880
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	400	0	3	0	6610	-6610
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	400	0	3	0	8665	-8665
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-4	400	0	3	0	5251	-5251
AJUSTE A LA DECENA	2026-3	400	0	0	0	-4	4
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-3	400	0	3	0	3880	-3880
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	400	0	3	0	8665	-8665
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-5	400	0	3	0	4008	-4008
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-1	400	0	0	-3	0	-3
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-3	400	0	3	0	5086	-5086
AJUSTE A LA DECENA	2026-4	400	0	0	0	-3	3
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-4	400	0	3	0	4008	-4008
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	400	0	3	0	8946	-8946
AJUSTE A LA DECENA	2026-5	400	0	0	-5	0	-5
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	400	0	3	0	6827	-6827
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-1	400	0	3	0	5086	-5086
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	400	0	3	0	8946	-8946
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	400	0	3	0	6610	-6610
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-5	400	0	3	0	5251	-5251

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por EULICES BERMUDEZ identificado con C.C. No. 15989915 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) EULICES BERMUDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 # 10- 31 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: EULICES BERMUDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 83022 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

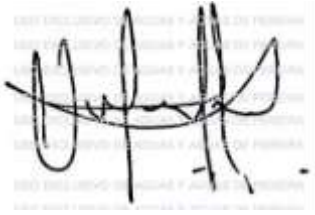
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 12 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Alonso Cano Pérez', is written over a background of faint, repeating text that reads 'EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

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. 278811-52 de 12 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GLORIA ELSY ZULUAGA** 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	278811-52
Fecha Resolución	12 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	GLORIA ELSY ZULUAGA
Matrícula No	540195
Dirección para Notificación	CR 23 BIS # 72B- 57CUBA

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. 6068534

Resolución No. 278811-52

DE: 12 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278811 de 2 DE JUNIO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE JUNIO DE 2026 el (la) señor(a) GLORIA ELSY ZULUAGA identificado con C.C. No. 21668384, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 278811 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 540195 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CR 23 BIS # 72B- 57 , Barrio CUBA 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 4 DE JUNIO DE 2026 en la que participó la señora Gloria Elsy Zuluaga 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° P1515MMRSA65140AA el cual registra una lectura acumulada de 1152 m3. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen, medidor registra leve consumo con llaves cerradas.

Es pertinente precisar lo siguiente:

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo de mayo de 2026, que es objeto de la presente reclamación ha facturado consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, la lectura reportada para el período de mayo de 2026 fue de 1146 m3 que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de abril de 2026 fue de 1114 m3, lo que indica una diferencia de 32 m3, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

“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”.

Por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio.

Como el medidor del inmueble en la visita con ocasión de la presente reclamación registraba consumo muy leve con las llaves cerradas, este Departamento solicitó al Departamento de Control de Perdidas No Técnicas el día 12 de junio de 2026 en la solicitud No 6088285 una revisión con geófono para confirmar o descartar una posible fuga en el inmueble.

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la Empresa considera que los consumos facturados durante el periodo de mayo de 2026, que son objeto de la presente reclamación, son correctos y no serán objeto de modificación alguna. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por GLORIA ELSY ZULUAGA identificado con C.C. No. 21668384 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) GLORIA ELSY ZULUAGA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 23 BIS # 72B- 57 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GLORIA ELSY ZULUAGA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 540195 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.

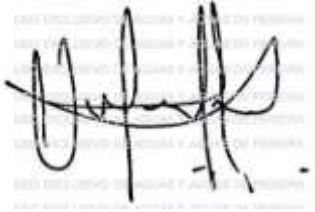
Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa

www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 12 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 name 'AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

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. 278845-52 de 12 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FRANCY OSORIO** 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	278845-52
Fecha Resolución	12 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	FRANCY OSORIO
Matrícula No	945121
Dirección para Notificación	CS 144NUEVO CAIMALIITO

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. 278845-52

DE: 12 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278845 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 la señora FRANCY OSORIO identificado con C.C. No. 1121870589, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278845 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 945121 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CS 144 CAIMALITO BARRIO NUEVO CS 144, Barrio NUEVO CAIMALIITO en los periodos facturados 2026-1,2026-5,2026-4,2026-3.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE JUNIO DE 2026 en la que participó la señora Francy Osorio 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° 0715MMCEL-68586AA el cual registra una lectura acumulada de 472 m3. "Instalaciones hidráulicas, medidor y acometida en buen estado, sin fugas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **945121**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	444 m3	400 m3	44 m3	44 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	400 m3	356 m3	44 m3	44 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	356 m3	321 m3	35 m3	35 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	321 m3	303 m3	18 m3	18 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Enero	303 m3	267 m3	36 m3	36 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
--------------	--------	--------	-------	-------	--

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

- para el periodo de enero de 2026, el equipo de medida avanzó **(267 m3 a 303 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 36 m3.
- para el periodo de febrero de 2026, el equipo de medida avanzó **(303 m3 a 321 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 18 m3.
- para el periodo de marzo de 2026, el equipo de medida avanzó **(321 m3 a 356 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 35 m3.
- para el periodo de abril de 2026, el equipo de medida avanzó **(356 m3 a 400 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 44 m3.
- para el periodo de mayo de 2026, el equipo de medida avanzó **(400 m3 a 444 m3)**, arrojando una diferencia de lectura de 44 m3, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por FRANCY OSORIO identificado con C.C. No. 1121870589 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) FRANCY OSORIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 144 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: FRANCY OSORIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 945121 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

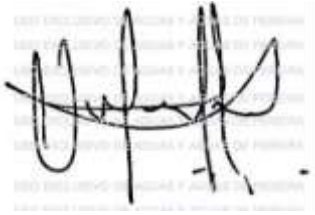
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 12 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: fncardona

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278835-52 de 12 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CONSUELO MOLINA SILVA** 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	278835-52
Fecha Resolución	12 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	CONSUELO MOLINA SILVA
Matrícula No	1808492
Dirección para Notificación	CL 82 # 31- 10 MZ 11 CS 5ALTAVISTA

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. 6069712

Resolución No. 278835-52

DE: 12 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278835 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 (la) señor(a) CONSUELO MOLINA SILVA identificado con C.C. No. 40775751, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278835 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1808492 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CL 82 # 31- 10 MZ 11 CS 5 , Barrio ALTAVISTA en los periodos facturados 2026-5,2026-2,2026-4,2026-3.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 9 DE JUNIO DE 2026 en la que participó la señora Consuelo Molina como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C18LA554165 el cual registra una lectura acumulada de 1304 m3. Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente adjunto foto del medidor y la lectura actual viven dos personas

Es pertinente precisar lo siguiente:

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 febrero, marzo, 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
FEBRERO	1248	1235	13
MARZO	1263	1248	15
ABRIL	1280	1263	17
MAYO	1292	1280	12

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, la Empresa considera que los consumos facturados en los periodos de febrero, marzo, 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 CONSUELO MOLINA SILVA identificado con C.C. No. 40775751 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) CONSUELO MOLINA SILVA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 82 # 31- 10 MZ 11 CS 5 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: CONSUELO MOLINA SILVA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1808492 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

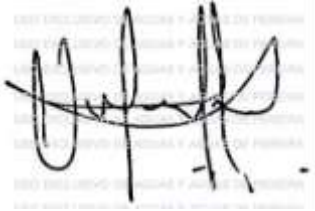
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 12 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 'AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA'.

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. 278839-52 de 12 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SHIRLEY TATIANA CORREA CASTRILLON** 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	278839-52
Fecha Resolución	12 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	SHIRLEY TATIANA CORREA CASTRILLON
Matrícula No	1763051
Dirección para Notificación	CR 25 # 86- 171 CS 4VILLA OLIMPICA

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 278839-52

DE: 12 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278839 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 la señora SHIRLEY TATIANA CORREA CASTRILLON identificado con C.C. No. 43115576, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278839 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1763051 Ciclo: 15 ubicada en la dirección: CR 25 # 86- 171 CS 4 UNIDAD RESIDENCIAL RIVERA CAMPESTRE, Barrio VILLA OLIMPICA 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 11 DE JUNIO DE 2026 en la que participó el señor Carlos Andrés Cataño 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° H23VA834642 el cual registra una lectura acumulada de 848 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra leve consumo con llaves cerradas, quedó pendiente por revisar el tanque de reserva".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1763051**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	795 m3	724 m3	71 m3	19 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, con medidor N. H23VA834642, con lectura N.848 m3.

En el histórico de lecturas se observa que, durante el período de mayo de 2026, el lector reportó la novedad de "alto", razón por la cual el sistema liquidó consumo promedio equivalente a 19 m³ más los cargos fijos. La Empresa facturó dicho consumo promedio en cumplimiento del artículo 149 de la Ley 142 de 1994, que establece la obligación de investigar desviaciones significativas frente a consumos anteriores y, mientras se aclara la causa, facturar con base en períodos anteriores, aforos individuales o usuarios en circunstancias semejantes.

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

presenta una desviación significativa del consumo y se identificó que era una fuga interna, por ende, la empresa no facturó 71 m³ por diferencia de lectura, si no que facturó consumo por promedio de 19 m³.

El grupo de previa a la facturación realizó visita al predio con el fin de investigar la causa del aumento del consumo. En el acta de visita se dejó la observación: *“No dejan leer que porque ya hicieron trabajo con geófono”*. En la revisión con geófono se registró: *“Se realiza visita la cual es atendida por la señora Tatiana Correa, se revisan puntos hidráulicos, no se encuentra fuga perceptible. Se revisa tanque de reserva y marca pérdida de agua en él, no es visible subir hasta donde se encuentra el tanque ya que hay riesgo porque se encuentra muy elevado”*.

Por lo anterior, se informa que la Empresa ha ejecutado la revisión previa, ha llevado el servicio de geófono al predio, ha facturado consumo promedio y accedió a reliquidar los períodos de diciembre de 2025, enero, febrero, marzo y abril de 2026. Se ha cumplido con el debido proceso, razón por la cual **no se accederá a reliquidar más períodos por la misma causal**. En caso de persistir la situación, la usuaria deberá contratar un servicio de geófono de manera particular para revisar las instalaciones internas.

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. 1763051**, por la Empresa, respecto a los períodos de **mayo de 2025, ES CORRECTO**, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir*

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por SHIRLEY TATIANA CORREA CASTRILLON identificado con C.C. No. 43115576 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) SHIRLEY TATIANA CORREA CASTRILLON enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 25 # 86- 171 CS 4 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: SHIRLEY TATIANA CORREA CASTRILLON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1763051 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

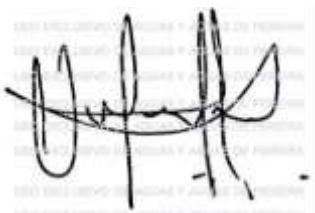
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 12 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales

Revisó: fncardona

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278916-52 de 12 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANGIE KATHERINA SAVOGAL MONTEROSA** 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	278916-52
Fecha Resolución	12 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANGIE KATHERINA SAVOGAL MONTEROSA
Matrícula No	651026
Dirección para Notificación	CR 1 # 39 B- 26JOSE ANTONIO GALAN

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. 278916-52

DE: 12 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278916 de 9 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 9 DE JUNIO DE 2026 la señora ANGIE KATHERINA SAVOGAL MONTEROSA identificado con C.C. No. 1088336558, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278916 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 651026 Ciclo: 6 ubicada en: CR 1 # 39 B- 26 AV RIO JORGE L., Barrio JOSE ANTONIO GALAN 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 definitiva).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE JUNIO DE 2026 en la que participó la señora Adela Correa 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° H25VA556377 el cual registra una lectura acumulada de 78 m3. Ojo Se observa que el medidor quedó con una fuga afectando el consumo de la vivienda después del medidor en el acople quedó mal instalado el medidor solicita la usuaria no se le facture el agua que se está derramando porque no es responsabilidad de ella medidor recién instalado instalaciones en buen estado se requiere enviar personal a a organizar la instalación del medidor

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 651026**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	53 m3	31 m3	22 m3	22 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **11 de junio de 2026**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario, CARLOS ALBERTO OSORIO, **“Se observa que el medidor quedó con una fuga afectando el consumo de la vivienda después del medidor en el acople quedó mal instalado el medidor solicita la usuaria no se le facture el agua que se está**

derramando porque no es responsabilidad de ella medidor recién instalado instalaciones en buen estado se requiere enviar personal ha organizar la instalación del medidor, medidor N. H25VA556377, lectura N.78 m3”.

La fuga presentada en el predio, afecto el consumo del periodo de mayo de 2026, por lo tanto, es procedente realizar una reliquidación del periodo de mayo de 2026, generando cobro por promedio histórico del predio de los últimos 6 meses es procedente reliquidar a 14 m3 Según el Art 146 de la ley 142 de 1994 “ *La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se 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.”

Se remite al área de control de perdidas no técnicas para que repare la fuga en el acople de medidor.

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. **651026**, por la Empresa, respecto al período de mayo de 2026, **serán objeto de modificación**, por presentarse fuga en los acoples del medidor, por lo cual, SE ACCEDE A re liquidar, por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-42062** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	408	1	9	2982	26837	-23855
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	408	1	9	2276	20481	-18206
AJUSTE A LA DECENA	2026-5	408	0	0	-4	-2	-1

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por ANGIE KATHERINA SAVOGAL MONTEROSA identificado con C.C. No. 1088336558 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) ANGIE KATHERINA SAVOGAL MONTEROSA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 1 # 39 B- 26 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: ANGIE KATHERINA SAVOGAL MONTEROSA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 651026 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

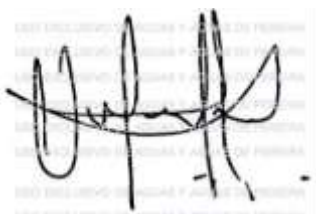
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán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

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

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

Dado en PEREIRA, el 12 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: fncardona

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278925-52 de 12 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JEIMY TATIANA VERA** 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	278925-52
Fecha Resolución	12 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JEIMY TATIANA VERA
Matrícula No	1877570
Dirección para Notificación	CR 36 # 35- 42 MZ 21 CS 27VILLA 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

Resolución No. 278925-52

DE: 12 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278925 de 10 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 10 DE JUNIO DE 2026 la señora JEIMY TATIANA VERA identificado con C.C. No. 1121926150, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278925 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1877570 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CR 36 # 35- 42 MZ 21 CS 27 CIUDADELA VILLA VERDE, Barrio VILLA VERDE en los periodos facturados 2026-1,2026-2,2026-4,2026-5.

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

Ante su solicitud, los consumos registrados en el sistema de Información Comercial para el predio, en los periodos reclamados son:

Año	Mes	Lect Actu	Lect Anter	Consumo	Observación
2026	Mayo	1131	1110	21	SIN OBSERVACION
2026	Abril	1110	1079	31	SIN OBSERVACION
2026	Marzo	1079	1070	9	SIN OBSERVACION
2026	Febrero	1070	1052	18	SIN OBSERVACION
2026	Enero	1052	1032	20	SIN OBSERVACION

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE JUNIO DE 2026 en la que participó la señora Olga lucia Daza como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2015MMRAL135024AA el cual registra una lectura acumulada de **1141 m³**. **Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, adjunto foto del medidor y la lectura actual, viven tres personas, predio con dos baños.** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los Periodos de **ENERO, FEBRERO, 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 alta utilización del servicio, en el Periodo de Enero presentó una diferencia de **20 m³**, avanzó de

1032 m³ a 1052 m³ en el Periodo de Febrero presentó una diferencia de **18 m³**, avanzó de **1052 m³ a 1070 m³**, y en el Periodo de Abril presentó una diferencia de **31 m³**, avanzó de **1079 m³ a 1110 m³** y en el Periodo de Mayo de 2026 presentó una diferencia de **21 m³**, avanzó de **1110 m³ a 1131 m³**, **se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y en el equipo de medida.**

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

Cabe anotar que, la disminución en los consumos del periodo de Febrero al periodo de Marzo de 2026, corrobora la ausencia de fugas y daños en el predio.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en los Periodos de **ENERO, FEBRERO, ABRIL y MAYO de 2026, SON CORRECTOS y NO** serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, actuando de conformidad a la **Ley 142 de 1994.**

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

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 JEIMY TATIANA VERA identificado con C.C. No. 1121926150 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora JEIMY TATIANA VERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 36 # 35- 42 MZ 21 CS 27 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JEIMY TATIANA VERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1877570 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

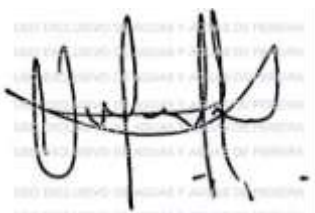
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 12 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos

Revisó: fncardona

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278920-52 de 12 DE JUNIO DE 2026.

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

Resolución No	278920-52
Fecha Resolución	12 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	VICTOR PINEDA CARDENAS
Matrícula No	624320
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 26VILLA 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. 278920-52

DE: 12 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278920 de 10 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 10 DE JUNIO DE 2026 el señor VICTOR PINEDA CARDENAS identificado con C.C. No. 10009879, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278920 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 624320 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 5 CS 26 DARIO OSPINA, Barrio VILLA SANTANA INTERMEDIO en los periodos facturados 2026-4,2026-5.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE JUNIO DE 2026 en la que participó la señora Jakeline Vargas como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H22VA047077 el cual registra una lectura acumulada de **999 m3. Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, adjunto foto del medidor y la lectura actual, viven 6 personas, predio con tres baños.** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando los consumos reclamados, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, 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 equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual, es responsabilidad del usuario, se tomó lectura y el medidor presentó una diferencia de **24 m³ y 28 m³**, en el Periodo de **Abril** avanzó de **921 m³ a 945 m³** y en el Periodo de **Mayo de 2026** avanzó de **945 m³ a 973 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que 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, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por VICTOR PINEDA CARDENAS identificado con C.C. No. 10009879 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 VICTOR PINEDA CARDENAS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 5 CS 26 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: VICTOR PINEDA CARDENAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 624320 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

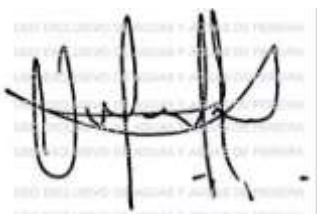
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 12 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: fncardona

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278930-52 de 12 DE JUNIO DE 2026.

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

Resolución No	278930-52
Fecha Resolución	12 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	25 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JAIR EVELIO MORALES GARCIA
Matrícula No	19646954
Dirección para Notificación	MZ 38 CS 7 PS 3CORALES

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. 278930-52

DE: 12 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278930 de 10 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 10 DE JUNIO DE 2026 el señor JAIR EVELIO MORALES GARCIA identificado con C.C. No. 10144073, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 278930 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19646954 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 38 CS 7 PS 3 , Barrio CORALES 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, análisis y calificación)

Ante su solicitud, en referencia al predio de matrícula **N° 19646954**, al cual, se le genero cobro por concepto de instalación domiciliaria Creación de Matricula que se realizó en el predio, situación que confirma lo hallado en nuestro Sistema de Información Comercial al constatar que en el predio se realizaron los trabajos de instalación domiciliaria, y se observa que los cobros generados son por **INSTALACIÓN DOMICILIARIA** con un valor total de **\$ 1.306.298,33 pesos**, a, la instalación Domiciliara y el medidor diferidos a 3 cuotas, de las cuales ya se ha facturado las 3 cuotas, se comparte la información de dicho cobro, valor y cuotas.

Primer Nombre		Nombre Predio	JAIR EVELIO MORALES GARCIA		Dirección	MZ 38 CS 7 PS 3	
Segundo Nombre		Nit Predio	10144073		Cédula Predio		
Primer Apellido		E-Mail			Dirección Ayuda		
Segundo Apellido		Barrio	CORALES - OLIMPICA		Ciclo	CICLOS 12	
Num. Integración		Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR		Sector Hidráulico	3.03-Corales	

Resumen	Otros cobros
---------	--------------

Diferidos	Duplicados
-----------	------------

Servicio											
Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Valor	Valor cuota	Saldo	Saldo capital	Num
Servicio : ACUEDUCTO											
395628909	INST.DOM ACUEDUCTO	1/04/2026	DIFER	CANCELAD	2026	Marzo	\$1.085.421,024	\$1.093.561,682	\$0,000	\$0,000	
							\$ 1.085.421,02		\$ 0,00		
Servicio : MEDIDOR											
395628910	MEDIDOR	1/04/2026	DIFER	CANCELAD	2026	Marzo	\$220.877,310	\$224.190,470	\$0,000	\$0,000	
							\$ 220.877,31		\$ 0,00		
							\$ 1.306.298,33		\$ 0,00		

De igual forma, se remite su solicitud a la Subgerencia de Operaciones, de lo cual, el equipo técnico informa que:

Dando respuesta al reclamo No. 278930 sobre inconformidad por el cobro de la instalación realizada en la matrícula N° 19646954, se tienen las siguientes observaciones:

- 1. En el predio en mención se realizó conexión nueva de acueducto con la OT 5818846.***
- 2. Los recursos cobrados corresponden a lo consignado en la orden de trabajo.***
- 3. Se anexa orden de trabajo.***

Por lo anterior el cobro del radicado 5818846 es válido.

Se adjunta la OT 5818846, así:

	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P. SUBGERENCIA DE OPERACIONES		ORDEN DE TRABAJO 5818846	
	CONEXIONES NUEVAS O CAMBIO DE ACOMETIDA ACUEDUCTO		Impreso el: 06/02/2026 Impreso por: CDGALLEGO	
	101-CREACION DE MATRICULAS			
INFORMACIÓN DEL USUARIO			DATOS DEL MEDIDOR	
DIRECCIÓN: MZ 38 CS 7 PS 3 - CORALES DIRECCIÓN DE AYUDA:			TELEFONO: 3212692348 NÚMERO: H25 VA 81957	
USUARIO: JAIR EVELIO MORALES GARCIA FECHA DE SOLICITUD: 22/01/2026 FECHA ATENDIDA: 23-02-2026			MATRICULA: 19646954 HORA: : am pm MARCA:	
CREACIÓN SOLICITADA POR: JAIR EVELIO MORALES GARCIA			LECTURA: -0- CLASE:	
			DIAMETRO: 1/2 TIPO:	
OBSERVACIONES RADICACIÓN				
CEL: 3212692348 --- JAIR EVELIO MORALES GARCIA --- USUARIO SOLICITA INDEPENDIZACION PARA LA MATRICULA 737437 EN LA DIRECCION MZ 38 CS 7 PISO 3 CORALES - OLIMPICA--- USUARIO MANIFIESTA QUE TIENE LA COLILLA LISTA ---				
CONEXIÓN NUEVA ACUEDUCTO COBRO A USUARIO				
CONEXIONES NUEVAS E INDEPENDIZACIONES-COSTO DIRECTO				
CÓDIGO	TIPO DE VÍA	SELECCIÓN		
1580300181	Acometida de acueducto en zona verde			
1580300184	Acometida de acueducto en calzada sin pavimento			
1580300183	Acometida de acueducto en Andén			
1580300182	Acometida de acueducto en Pavimento			
1570301015	Acometida con Perforación Horizontal con Topo Misil			
INDEPENDIZACIONES DE ACUEDUCTO EN ZONA VERDE				
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN		
1580300185	Independización acometida en zona verde para 2 viviendas			
1580300186	Independización acometida en zona verde para 3 viviendas			
1580300187	Independización acometida en zona verde para 4 viviendas			
INDEPENDIZACIONES DE ACUEDUCTO EN CALZADA SIN PAVIMENTO				
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN		
1580300194	Independización acometida en calzada sin pavimento para 2 viviendas			
1580300195	Independización acometida en calzada sin pavimento para 3 viviendas			
1580300196	Independización acometida en calzada sin pavimento para 4 viviendas			
INDEPENDIZACIONES DE ACUEDUCTO EN ANDÉN				
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN		
1580300191	Independización acometida en andén para 2 viviendas	X		
1580300192	Independización acometida en andén para 3 viviendas			
1580300193	Independización acometida en andén para 4 viviendas			
INDEPENDIZACIONES DE ACUEDUCTO EN PAVIMENTO				
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN		
1580300188	Independización acometida en pavimento para 2 viviendas			
1580300189	Independización acometida en pavimento para 3 viviendas			
1580300190	Independización acometida en pavimento para 4 viviendas			
INDEPENDIZACIÓN DE ACUEDUCTO EN PAVIMENTO				
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN		
1580300233	Independización de acometida ya existente			
FirmaVB: Jefe de Departamento:				
Nombre Jefe de Departamento:				
MANO DE OBRA ACTIVIDADES				
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN		
90000000	MEDIDOR 1/2" Volumétrico R160 en consignación			
1570300175	Mano De Obra Instalación Medidor	X		
157030095	Caja De Protección Con Visor Plástica			
1570300250	Mano de Obra Instalación En Anden Caja Y/O Tapa Protección			
ESTIMADOR DEL MEDIDOR				
		Metrológica S.A.S NIT.900.576.775-6 ISO/IEC 17025:2017 17-LAC-015 Err01(%): 0.16 U.01(%): 0.20 Err02(%): 0.30 U.02(%): 0.19 Err03(%): 0.423 U.03(%): 0.068 Fecha de Calibración: 2020-01-16 Técnico: 1015012865 H25VA869573		

FAITA DEMOIER
 blondon



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y CANTANTILLAS DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.
SUBGERENCIA DE OPERACIONES

ORDEN DE TRABAJO

5818846

CONEXIONES NUEVAS, INDEPENDIZACIONES O REPOSICIÓN TOTAL-REACTIVACIÓN DE ACTUEDUCTO

Impreso el: 06/02/2026

Impreso por: CDGALLEGO

MATERIALES A COBRAR AL USUARIO		
CÓDIGO	DIAMETRO	SELECCIÓN
90000001	MEDIDOR ULTRASÓNICO 3/4" R800 POR CONSIGNACIÓN	
90000002	MEDIDOR ULTRASÓNICO 1" R800 POR CONSIGNACIÓN	
90000003	MEDIDOR ULTRASÓNICO 1 1/2" R800 POR CONSIGNACIÓN	
90000004	MEDIDOR ULTRASÓNICO 2" R800 POR CONSIGNACIÓN	
90000005	MEDIDOR ULTRASÓNICO 3" R800 POR CONSIGNACIÓN	
90000006	MEDIDOR ULTRASÓNICO 4" R800 POR CONSIGNACIÓN	
90000007	MEDIDOR ULTRASÓNICO 6" R800 POR CONSIGNACIÓN	
127030482	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR PLÁSTICA	
168040009	REGISTRO DE CORTE AF 1/2" H DZR X PEALPE EN PVC	
128020036	VÁLVULA DE CORTE DE 1/2"	
128020143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA -HEMBRA 1/2" PEALPE	
128020014	LLAVE DE CONTENCIÓN DE 1/2"	
128020021	LLAVE DE CONTENCIÓN DE 1/2"	
128020015	LLAVE DE CONTENCIÓN 1"	
128020016	LLAVE DE CONTENCIÓN DE 1 1/2"	
127031019	FILTRO EN Y DE 1" ACERO UNIDAD	
127031020	FILTRO EN Y DE 1 1/2" EN ACERO INOXIDABLE	
1570300249	MANO DE OBRA INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA Y/O TAPA PROTECCIÓN	
1570300246	MODIFICACIÓN, ADECUACIÓN O TRASLADO DE MEDIDOR	
1570300306	INSTALACION DE MACROMEDIDOR DE 1"	
1570300307	INSTALACION DE MACROMEDIDOR DESDE 1 1/2" HASTA 4"	

MATERIALES A LIQUIDAR ALMACÉN		
MATERIAL	DIAMETRO	CANTIDAD
ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	1/2	1
ADAPTADOR MACHO PF DE 1/2"	1/2	2
ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"		
ARENA DE INSTALACIÓN CAJA		
BUJE ROSCADO 3/4" X 1/2"		
CAJA DE PROTECCIÓN CON TAPA		
CEMENTO INSTALACIÓN CAJA		
CODOS		
COLLAR DE DERIVACIÓN	3" x 1/2	1
GALÁPAGO		
LLAVE DE CONTENCIÓN		
MACHOS		
MEDIDOR	1/2	1
REGISTRO DE INCORPORACIÓN PEALPE	1/2	1
TAPA DE PROTECCIÓN		
TEE PVC 3/4"		
TUBERÍA PEALPE	1.50 MDS	1.50 M
TUBERÍA POLIETILENO		
TUBERÍA PVC		
UNIONES		
VÁLVULA DE BOLA HEMBRA PEALPE	1/2	1

OBSERVACIONES INSTALACIÓN

SE HIZO DEPESION DESDE LA MED. PPM - SE INSTALÓ MEDIDOR NUEVO - LA MONTAJA SE REALIZÓ EN LA T. 58188

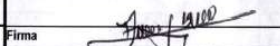
USUARIO

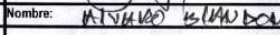
Firma: 

Nombre: 

CC: 13.955 548

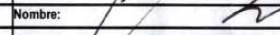
INSTALADOR

Firma: 

Nombre: 

SUPERVISOR

Firma: 

Nombre: 

De esta matricula también se adjunta el detallado de los recursos facturados, con los que se realizó el proceso de Creación de matrícula en el predio, así:

Nombre Predio	JAIR EVELIO MORALES GARCIA	Dirección	MZ 38 CS 7 PS 3	Num Medidor	H25V
Nit Predio	10144073	Cédula Predio		Consecutivo	1920
E-Mail		Dirección Ayuda		Clase Uso	RESII
Barrio	CORALES - OLIMPICA	Ciclo	CICLOS 12	Ruta	ruta 8
Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Sector Hidráulico	3.03-Corales	Estrato	Estrato
			Num. Anterior		

Recursos tarea: (101) EJECUTAR COBROS. Nro. radicación: 5818846

Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
90000000	MEDIDOR EN CONSIGNACION	220.877,31	0,000	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	220.877,31
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDO	44.998,26	0,026	1,00	20,00	8.999,65	0,00	0,00	53.997,91
1580300191	Independización acometida en andén	859.519,26	0,491	1,00	20,00	171.903,85	0,00	0,00	1.031.423,11

1.306.298,33

De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro que el procedimiento de Instalación Domiciliaria, en referencia a lo que se requirió para la creación de Matricula por Independización del servicio, es de aclarar que, para los predios referenciados en su escrito tienen cobros similares, por lo tanto, los trabajos realizados y elementos requeridos se efectuaron en la acometida del predio reclamante **No. 19646954** que es de propiedad del usuario, es decir, los costos deben ser asumidos por el propietario, en los términos de los **artículos 2.3.1.3.2.3.17 y ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015.**

Se le aclara al usuario que estos servicios son adicionales y no está incluidos en la estructura tarifaria, razón por la cual se cobran independiente de los consumos y cargos fijos, cuyos valores fueron fijados mediante directiva emitida por la Gerencia teniendo en cuenta los precios del mercado y los costos en que incurre la Empresa al ejecutar la instalación, por tanto, los valores objeto de reclamo no será modificados.

No obstante, es evidente que los valores facturados por la Empresa y los procedimientos por Instalación Domiciliaria realizado en el predio **SON CORRECTOS** ya que se está efectuando el proceso necesario para la creación de Matricula para el predio con los recursos necesarios para ello, por lo cual, este departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor JAIR EVELIO MORALES GARCIA, por lo tanto, los valores facturados NO serán objeto de modificación, actuando según la **Ley 142 de 1994.**

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JAIR EVELIO MORALES GARCIA identificado con C.C. No. 10144073 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 JAIR EVELIO MORALES GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 38 CS 7 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: JAIR EVELIO MORALES GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19646954 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

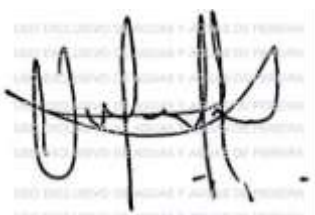
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 12 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: fncardona

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