

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. 12885-52 de 16 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **RAUL ANTONIO GALLEGO** 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	12885-52
Fecha Resolución	16 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	RAUL ANTONIO GALLEGO
Matrícula No	1412386
Dirección para Notificación	raulgallego072@hotmail.comCACHIPAY

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

PEREIRA, 16 DE JUNIO DE 2026

Señor:

RAUL ANTONIO GALLEGO

raulgallego072@hotmail.com - CACHIPAY

Teléfono: 3135757448

PEREIRA

Radicación: No. 12885 Radicado el 16 DE JUNIO DE 2026

Matrícula: 1412386

Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: SOLICITO A LA ESP RETIRAR DE MANERA DEFINITIVA DE MI FACTURA EL COBRO DEL SEGURO ASIU, EL CUAL NO FUE AUTORIZADO POR MI, NI NUNCA HE SUSCRITO UN ACUERDO CON ESA EMPRESA, NI NECESITO DE SUS SERVICIOS. GRACIAS

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

En atención a la petición radicada el 16 DE JUNIO DE 2026, mediante el cual solicita información relacionada con el servicio de ASIU facturado para la matrícula Nro. 1412386 en su recibo del Servicio de Agua y Alcantarillado, y de acuerdo a lo evidenciado en el Sistema de Información Comercial. se corrobora que se realiza cobro adicional al servicio de Acueducto y Alcantarillado, se factura el cobro del servicio de ASIU el periodo de MAYO de 2026.

De lo cual, para el cobro que se realiza para la matrícula Nro. **1412386**, la Empresa Aguas y Aguas aclara que, estos son convenios con las empresas aliadas como **ASIU**, se facturan los cobros de acuerdo con la base de datos que proporcionan estas empresas en cada periodo, por lo tanto, no se tiene injerencia en ellos y es la empresa Aliada quién los modifica o los suspende.

Por ende, ante su solicitud y por no ser de competencia de la Empresa, se remite su petición vía correo electrónico, para que tramiten lo requerido en su escrito y procedan a dar respuesta, de igual forma, para recibir asesoría de su trámite se puede comunicar con **Asiu Asistencia Universal**, teléfono 3241623, WhatsApp 3217759952, correo electrónico ateclientepereiraasiu@gmail.com

Se adjunta registro del correo enviado, así:



Mary Luz Ramos Lopez

Para: Paula Bermudez <ateclientepereiraasiu@gmail.com>



Responder



Responder a todos



Reenviar



Mar 16/06/20



Cordial saludo,

De manera muy respetuosa, por medio de la presente solicito atender el requerimiento de la usuaria radicado con la mat 1412386, y dar respuesta al Derecho de petición 12855, con referencia a retiro del servicio sin autorizar para este predi adjunta solicitud.

Ahora bien, dicho esto, solicito la respuesta al peticionario con copia a este Departamento; de conformidad con los términos p: emisión de la respuesta, solicito su información antes del 19 de Junio de 2026.

Agradezco su colaboración
quedo atenta

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el señor RAUL ANTONIO GALLEGO, identificado con C.C. No 10134572 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor RAUL ANTONIO GALLEGO enviando citación a Dirección de Notificación: raulgallego072@hotmail.com - CACHIPAY haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 16 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. 2499-52 de 16 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **JESUS JAVIER ALARCON TABIMA** 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	2499-52
Fecha Resolución	16 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	25 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JESUS JAVIER ALARCON TABIMA
Matrícula No	617092
Dirección para Notificación	MZ 10 CS 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

Pereira, 16 DE JUNIO DE 2026

Señor:
JESUS JAVIER ALARCON TABIMA
MZ 10 CS 2
Teléfono: 3044878033

Radicación: 2499 del 9 DE JUNIO DE 2026
Matrícula: 617092
Móvil de la Queja: DAÑO OCASIONADO POR PERSONAL DE LA EMPRESA

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: USUARIO MANIFIESTA QUE PERSONAL DE LA EMPRESA LE DAÑO LA LLAVE DE CONTENCION DEL MEDIDOR CUANDO REALIZARON LA RECONEXION EN EL PREDIO EN EL MES ANTERIOR, MANIFIESTA QUE EL LE PREGUNTO AL FUNCIONARIO EL PORQUE HABIA TRAQUEADO CUANDO REALIZO EL TRABAJO DE RECONEXION Y LE INFORME QUE ERA NORMAL, SIN EMBARGO HACE EL REPORTE EN ESTE MOMENTO DEBIDO A QUE SE DIO CUENTA CUANDO IBA A CERRAR LA LLAVE POR MOTIVO DE VIAJE -- SOLICITA REPOSICION DE LA LLAVE, DEBIDO A QUE EL DAÑO LO OCASIONO UNA PERSONA QUE PERTENECE A LA EMPRESA

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

En atención a la queja radicada el 9 DE JUNIO DE 2026, mediante solicitud referente a la matrícula **Nro. 617092** la Subgerencia Comercial Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas, después de corroborar en nuestro Sistema de Información Comercial y la información registrada del predio en mención, se remite la solicitud al Area de Corte y Reconexión para el daño en la llave de paso referenciado, de lo cual, la Empresa contratista encargada, informa que: ***la matrícula en mención registró una orden de reconexión ejecutada el día 28 de abril del presente año, al revisar el registro fotográfico cargado en el sistema comercial, se evidencia que la llave de paso se encontraba en perfecto estado al momento de la reconexión.***

No obstante, con el fin de verificar su condición actual, se realizó una visita en terreno, durante la cual se constató que la llave de paso continúa en perfecto estado y funcionando adecuadamente.

Adjuntamos fotografías y video de la verificación realizada como soporte de lo anteriormente informado. Quedando atendida su solicitud.



La empresa Aguas y Aguas de Pereira le agradece su preocupación y la protección de nuestro recurso hídrico, nuestra empresa busca cada día dar la mejor atención con eficiencia y eficacia a cada uno de nuestros usuarios.

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

Dar por atendida la queja presentada por el señor JESUS JAVIER ALARCON TABIMA identificado con C.C. No. 10095272 por concepto de DAÑO OCASIONADO POR PERSONAL DE LA EMPRESA de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor JESUS JAVIER ALARCON TABIMA enviando citación a Dirección de Notificación: MZ 10 CS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Atentamente,

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. 23695-52 de 16 DE JUNIO DE 2026.

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

Recurso No	23695-52
Fecha Resolución Recurso	16 DE JUNIO DE 2026
RECLAMO	278607 de 9 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	25 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	DARIO QUINTERO BEDOYA
Identificación del Peticionario	6244113
Matrícula No.	1605930
Dirección para Notificación	CL 13 # 23- 10 BLQ 2 APTO 2 B SEC LOS ALAMOS

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 23695-52

DE: 16 DE JUNIO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 23695 DE 11 DE JUNIO DE 2026 SOBRE RECLAMO No. 278607 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el señor DARIO QUINTERO BEDOYA, identificado con cédula de ciudadanía No. 6244113 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 278607-52 de 9 DE JUNIO DE 2026, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1605930 Ciclo 8, ubicada en la dirección CL 13 # 23- 10 BLQ 2 APTO 2 B CONJ.CERRADO ALTOS DE BUENA VISTA, Barrio SEC LOS ALAMOS en el periodo facturado 2026-5.

Que el recurrente por escrito presentado el día 11 DE JUNIO DE 2026 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que no se encuentra de acuerdo con el cobro de 28 m3 en el periodo de facturación de mayo de 2026, al respecto este Departamento se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación 278607-52, en la cual se le informó lo siguiente:

*Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 1 DE JUNIO DE 2026 en la que participó la señora Olga Ligia 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° P1515MMRSA78906AA el cual registra una lectura acumulada de 1881 m3. **Instalaciones hidráulicas, medidor y acometida en buen estado, sin fugas.***

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 periodo de mayo de 2026 fue de 137 m3 que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de abril de 2026 fue de 118 m3, lo que indica una diferencia de 19 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.

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.

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 01 de Junio de 2026 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 1881 m3, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de MAYO DE 2026, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 28 m3.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del periodo de facturación de MAYO DE 2026, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 15 m3.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el periodo de **MAYO de 2026 a 15 m3**, **revocándose así la decisión inicial**, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del equipo de medida.

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

3) Que por lo anterior, este despacho considera que la actuación de la empresa, enmarca

dentro del régimen legal que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, al haber tramitado en oportuna y en debida forma el recurso, con base en lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-115713** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	470	2	15	4551	34136	-29584
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	470	0	0	-1	-3	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	470	2	15	5964	44728	-38765
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-5	470	2	15	3154	23656	-20502
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-5	470	2	15	4133	30997	-26864

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

En los casos en que no se detecta fugas perceptibles ni imperceptibles, la empresa deberá que revisar el equipo de medida, y seguir con el procedimiento establecido en el capítulo de retiro y cambio de

medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por DARIO QUINTERO BEDOYA en contra de la Resolución No. 278607-52 de 9 DE JUNIO DE 2026, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO: **CREDITO** a la Matrícula No. 1605930 la suma de **-115713**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

ARTICULO CUARTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra esta si bien procede el recurso de apelación como subsidiario, este último se concede cuando las pretensiones no han sido resueltas a favor del recurrente, cosa que no ocurre en este caso, razón por la cual se ordenará la terminación de la presente decisión administrativa, y el archivo del expediente, porque se accedió a la petitum del recurrente.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 16 DE JUNIO DE 2026



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: fncardona

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278774-52 de 16 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA ORFILIA BUITRAGO BUITRAGO** 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	278774-52
Fecha Resolución	16 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	MARIA ORFILIA BUITRAGO BUITRAGO
Matrícula No	507335
Dirección para Notificación	VIA LA.VIRGINIANUEVO 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. 278774-52

DE: 16 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278774 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) MARIA ORFILIA BUITRAGO BUITRAGO identificado con C.C. No. 42027919, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278774 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 507335 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: VIA LA.VIRGINIA Casa 60 (CAIMALITO CENTRO), Barrio NUEVO CAIMALITO 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, análisis y calificación)

Considera este despacho pertinente aclarar al reclamante que existe una apreciación errónea respecto de la responsabilidad sobre los daños que puedan presentarse en la domiciliaria de un predio, ya sea de acueducto y/o alcantarillado.

Resulta comprensible para el prestador que, dentro del común de los usuarios, exista la percepción e incluso la creencia generalizada de que los daños que se presentan desde el medidor hacia el exterior, esto es, hasta el punto de conexión del inmueble con la red principal o secundaria, son responsabilidad exclusiva de la Empresa.

Dicha interpretación se encuentra ampliamente difundida y, en algunos casos, incluso es compartida por determinados centros de atención comunitaria y organismos de orientación o defensa de usuarios; sin embargo, ello no implica que jurídicamente toda afectación presentada en la domiciliaria deba ser asumida por el prestador del servicio.

Así las cosas, y en un contexto más completo después de haber citado las normas sobre responsabilidad de las domiciliarias, es claro que el costo de las reparaciones que se deban hacer en las domiciliarias está en cabeza de los usuarios y/o suscriptores, distinto al mantenimiento de las redes públicas que si corre por cuenta de la Empresa, situación que no es la que ocurre en el caso que ocupa nuestro interés, pues para este despacho no cabe duda que la ejecución técnica realizada mediante cumplidos No. 395773012 y 395773011, si fue realizada en la domiciliaria y/o acometida de la matrícula No. 507335, correspondiente al predio ubicado en la Casa 60 (Caimalito, Centro - La Virginia), razón por la cual se le liquidó el valor del trabajo respectivo.

Ahora es de suma relevancia jurídica entender que las ejecuciones técnicas que realizan las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, obedecen a una relación contractual entre el suscriptor y/o usuario y **en casos donde se está desperdiciando un bien social esencial como el agua potable, el interés particular debe ceder ante el general**, de allí que la Empresa bajo la premisa de la buena fe de que trata el artículo 83 de la C.P de 1991 efectúa las reparaciones de daños que son reportados por usuarios determinados e indeterminados, pues es su responsabilidad cuidar el bien social que presta, y mitigar en la mayoría de los escenarios posibles su mal uso, o desperdició, como fue en el caso en particular una fuga en la acometida en vía pública, **y el suscriptor y/o usuario es** el responsable de la reparación ejecutada en la acometida de acueducto de su vivienda, aunque no la haya reportado personalmente.

La siguiente es la relación de los materiales utilizados para la reparación de la acometida de acueducto de la vivienda con matrícula 507335.

Recursos tarea: (1001) COBROS CON IVA, Nro. radicación: 5899437

Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 f	4.902,53	0,003	1,50	20,00	1.470,76	19,00	1.676,66	10.501,22
127030743	UNION PF + AJUD DE 1/2	7.178,71	0,004	1,00	20,00	1.435,74	19,00	1.636,74	10.251,20
1580300200	Reparacion Acometida de acueducto en Pavime	362.787,52	0,207	1,00	20,00	72.557,50	19,00	82.715,55	518.060,58
									538.812,99

Por lo expuesto anteriormente, este despacho considera correcto el cobro del cumplido No cumplidos No. 395477262 y 395477261, por valor de \$ 419.528, 26 diferido a (36) treinta y seis cuotas más el IVA el cual asciende a \$43.496,56 liquidado a (6) seis cuotas por ser un Impuesto Nacional, por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios y no se ordenará la reliquidación de los saldos facturados por el concepto de instalación domiciliaria y no expedirá factura diferente para los periodos de marzo, abril y mayo de 2026 relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matrícula No 507335 para que pueda acceder al servicio de acueducto en forma continua y eficiente.

En conclusión:

1. En el predio mencionado se reparó acometida de acueducto con la OT 5899437.
2. Los recursos cobrados corresponden a lo consignado en la orden de trabajo.
3. Se anexa orden de trabajo.

En consecuencia, el cumplido del radicado 5899437 es válido.

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y CANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S.E.S.P				ORDEN DE TRABAJO	
SUBGERENCIA DE OPERACIONES				N. DE ORDEN	5899437
RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO				IMPRESO EL	
310 - RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCIÓN				IMPRESO POR:	
CLASE:		SUBCLASE:		DATOS DEL MEDIDOR	
DIRECCIÓN: Cs 60 Calimalita Centro		TELÉFONO:		NÚMERO: P1315ma-41A 10058VAB	
DIRECCIÓN DE AYUDA:		MATRÍCULA: 507335		MARCA:	
USUARIO:		HORA: 8:00 PM		LECTURA:	
FECHA DE SOLICITUD:		FECHA ATENDIDA: 25/03/2026		CLASE:	
COBRO A USUARIO: SI ? NO ? Por que?		Geofono: ☐ Compresor: ☐		DIÁMETRO:	
TIPO:					
OBSERVACIONES RADICACIÓN					
CÓDIGOS DE COSTO DIRECTO					
TIPO DE VIA					
EN ZONA VERDE					
EN PAVIMENTO					
EN ANDEN SIN ACABADO					
EN CALZADA SIN PAVIMENTAR					
PERFORACIÓN Y ORO MBL					
Observaciones: Si la longitud es mayor a 3 metros, se debe hacer una acometida nueva y aplicar los recursos de L4					
CÓDIGO		ACCESORIOS INSTALADOS		UNIDAD CANTIDAD	
90000000		MEDIDOR 1/2" R160 PLÁSTICO POR CONSIGNACIÓN		UND	
13102012		MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 3/4"		UND	
13102013		MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 1"		UND	
127030095		CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLÁSTICA		UND	
127030482		TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR		UND	
CÓDIGO		MANO DE OBRA DE ACTIVIDADES		UNIDAD CANTIDAD	
1570300175		MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR		UND	
1570300249		INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA DE PROTECCIÓN PARA MEDIDOR 1/2" Y 3/4"		UND	
1570300250		INSTALACIÓN EN ANDEN CAJA Y/O TAPA DE PROTECCIÓN		UND	
1570300251		INSTALACIÓN LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2" Y 3/4"		UND	
USUARIO		INSTALADOR		SUPERVISOR	
Firma: Carlos Andrés Chica		Firma: Carlos Andrés Chica		Firma: Carlos Andrés Chica	
Nombre: Carlos Andrés Chica		Nombre: Carlos Andrés Chica		Nombre: Carlos Andrés Chica	
CC: 94284701		CC: 94284701		CC: 94284701	
OBSERVACIONES INSTALACIÓN					
Se repara acometida de 1/2" manguera fisurada.					

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa

el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA ORFILIA BUITRAGO BUITRAGO identificado con C.C. No. 42027919 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA ORFILIA BUITRAGO BUITRAGO enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA LA.VIRGINIA haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA ORFILIA BUITRAGO BUITRAGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 507335 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

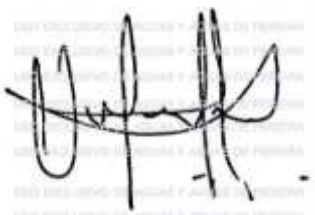
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 16 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: puatcliente2560
Revisó: fncardona

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278798-52 de 16 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE HOOVER CARVAJAL** 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	278798-52
Fecha Resolución	16 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JOSE HOOVER CARVAJAL
Matrícula No	470716
Dirección para Notificación	MZ 42 LT 499LENINGRADO III

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. 278798-52

DE: 16 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278798 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) JOSE HOOVER CARVAJAL identificado con C.C. No. 10104627, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278798 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 470716 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: MZ 42 LT 499 , Barrio LENINGRADO III en el (los) periodo(s) facturados(s) 2026-5,2026-4.

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

Considera este despacho pertinente aclarar al reclamante que existe una apreciación errónea respecto de la responsabilidad sobre los daños que puedan presentarse en la domiciliaria de un predio, ya sea de acueducto y/o alcantarillado.

Resulta comprensible para el prestador que, dentro del común de los usuarios, exista la percepción e incluso la creencia generalizada de que los daños que se presentan desde el medidor hacia el exterior, esto es, hasta el punto de conexión del inmueble con la red principal o secundaria, son responsabilidad exclusiva de la Empresa.

Dicha interpretación se encuentra ampliamente difundida y, en algunos casos, incluso es compartida por determinados centros de atención comunitaria y organismos de orientación o defensa de usuarios; sin embargo, ello no implica que jurídicamente toda afectación presentada en la domiciliaria deba ser asumida por el prestador del servicio.

Así las cosas, y en un contexto más completo después de haber citado las normas sobre responsabilidad de las domiciliarias, es claro que el costo de las reparaciones que se deban hacer en las domiciliarias está en cabeza de los usuarios y/o suscriptores, distinto al mantenimiento de las redes públicas que si corre por cuenta de la Empresa, situación que no es la que ocurre en el caso que ocupa nuestro interés, pues para este despacho no cabe duda que la ejecución técnica realizada mediante cumplidos No. 395772946 y 395772945, si fue realizada en la domiciliaria y/o acometida de la matrícula No. 261313, correspondiente al predio ubicado en la Manzana 42 Lote 499, LENINGRADO III - SAN JOAQUIN, razón por la cual se le liquidó el valor del trabajo respectivo.

Ahora es de suma relevancia jurídica entender que las ejecuciones técnicas que realizan las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, obedecen a una relación contractual entre el suscriptor y/o usuario y **en casos donde se está desperdiciando un bien social esencial como el agua potable, el interés particular debe ceder ante el general**, de allí que la Empresa bajo la premisa de la buena fe de que trata el artículo 83 de la C.P de 1991 efectúa las reparaciones de daños que son reportados por usuarios

determinados e indeterminados, pues es su responsabilidad cuidar el bien social que presta, y mitigar en la mayoría de los escenarios posibles su mal uso, o desperdicio, como fue en el caso en particular una fuga en la acometida en vía pública, **y el suscriptor y/o usuario es** el responsable de la reparación ejecutada en la acometida de acueducto de su vivienda, aunque no la haya reportado personalmente.

La siguiente es la relación de los materiales utilizados para la reparación de la acometida de acueducto de la vivienda con matrícula 470716.

Recursos tarea: (1001) COBROS CON IVA, Nro. radicación: 5972428									
Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 f	4.902,53	0,003	1,00	20,00	980,51	19,00	1.117,78	7.000,81
127030743	UNION PF + AUD DE 1/2	7.178,71	0,004	2,00	20,00	2.871,48	19,00	3.273,49	20.502,40
1580300203	Reparacion Acometida de acueducto en Andén	284.697,15	0,163	1,00	20,00	56.939,43	19,00	64.910,95	406.547,53
									434.050,74

Por lo expuesto anteriormente, este despacho considera correcto el cobro del cumplido No cumplidos No. 395772946 y 395772945, por valor de \$ 394.955,46 diferido a (36) treinta y seis cuotas más el IVA el cual asciende a \$46.545,82 liquidado a (6) seis cuotas por ser un Impuesto Nacional, por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios y no se ordenará la reliquidación de los saldos facturados por el concepto de instalación domiciliaria y no expedirá factura diferente para el periodo de mayo de 2026 relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matrícula No 470716 para que pueda acceder al servicio de acueducto en forma continua y eficiente.

En conclusión:

1. En el predio mencionado se reparó acometida de acueducto con la OT 5972428. El funcionario que realizó la reparación afirma que del mismo predio le mostraron la factura con la matrícula para cobro.
2. Los recursos cobrados corresponden a lo consignado en la orden de trabajo.
3. Se anexa orden de trabajo.

En consecuencia, el cumplido del radicado 5972428 es válido.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P. SUBGERENCIA DE OPERACIONES		ORDEN DE TRABAJO N. DE ORDEN: 5972428 IMPRESO EL: 13/04/2026 3:35:43 p. m. IMPRESO POR: SALARGO	
RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO 310 - RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION			
CLASE - SUBCLASE: MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXION INFORMACIÓN DEL USUARIO DIRECCIÓN: MZ 42 LT 499 LENINGRADO I DIRECCIÓN DE AYUDA: USUARIO: carlos hernandez FECHA DE SOLICITUD: 04/04/2026 10:51:02 a. m. COBRO A USUARIO: SI ? ☐ NO ☐ 7. Por que?		DATOS DEL MEDIDOR TELEFONO: 3135565515 NÚMERO P2015MMRAL136057AA MARCA: ALTAIR MATRÍCULA: 470416 LECTURA: HORA: 8:00 CLASE: RT60 DIÁMETRO: 1/2" TIPO: VOLUMETRICO	
OBSERVACIONES RADICACION viene de la solicitud 5970330 - RV 10000: RUBERTO GRIASLES DUQUE, OBSERVACION RV. Dañan, conexión están el anillo. Eso es leningrado. 3 m. 42 499. (GEO. N APQUE N) OBS RAD1 10000: ASUNTO: FUGA EN VIA PUBLICA DESDE HACE MAS DE UNA SEMANA, PUEDE OCASIONAR DAÑOS AL PREDIO MATRÍCULA: 682781 DIRECCIÓN: MZ 42 LT 499 LENINGRADO I NOMBRE: CARLOS HERNANDEZ CC: 10982458099 TEL: 3148877284			
CÓDIGOS DE COSTO DIRECTO TIPO DE VIA: L1= 0 a 1 m. L2= 1 a 2 m. L3= 2 a 3 m. L4= 3 m. EN ZONA VERDE: 1580300197 ☐ 1580300198 ☐ 1580300199 ☐ 1580300181 ☐ EN PAVIMENTO: 1580300200 ☐ 1580300201 ☐ 1580300202 ☐ 1580300182 ☐ EN ANDEIN SIN ACABADO: 1580300203 ☐ 1580300204 ☐ 1580300205 ☐ 1580300183 ☐ EN CALZADA SIN PAVIMENTAR: 1580300206 ☐ 1580300207 ☐ 1580300208 ☐ 1580300184 ☐ PERFORACION TOPO MISIL: 1570301015		DATOS DEL MEDIDOR INSTALADO NÚMERO: MARCA: LECTURA: CLASE: DIÁMETRO: TIPO:	
OBSERVACIONES: Si la longitud es mayor a 3 metros, se debe hacer una acometida nueva y aplicar los recursos de L4			
CÓDIGO ACCESORIOS INSTALADOS 900000000 MEDIDOR 1/2" R160 PLÁSTICO POR CONSIGNACIÓN UNID CANTIDAD 131020012 MEDIDOR VOLUMETRICO DE 3/4" UNID 131020013 MEDIDOR VOLUMETRICO DE 1" UNID 127030095 CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLÁSTICA UNID 127030482 TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR UNID		CERTIFICACIÓN Yo, Carlos Hernan, en ejercicio de mis funciones, y bajo juramento afirmo que: El usuario no se encontraba presente en el predio para la firma del recibo de satisfacción de la orden de trabajo, por lo tanto, la respectiva instalación. El usuario se niega a firmar el orden de trabajo.	
CÓDIGO MANO DE OBRA DE ACTIVIDADES 1570300175 MANO DE OBRA INSTALACION MEDIDOR UNID CANTIDAD 1570300249 INSTALACION EN TIERRA CAJA DE PROTECCION PARA MEDIDOR 1/2" Y 3/4" UNID 1570300250 INSTALACION EN ANDEIN CAJA Y JO TAPA DE PROTECCION UNID 1570300251 INSTALACION LLAVE DE CONTENCION 1/2" Y 3/4" UNID		USUARIO Firma: <i>Carlos Hernandez</i> Nombre: Carlos Hernandez CC: 10982458099	
INSTALADOR Firma: <i>[Firma]</i> Nombre: <i>[Nombre]</i> CC: <i>[CC]</i>		SUPERVISOR Firma: <i>[Firma]</i> Nombre: <i>[Nombre]</i> CC: <i>[CC]</i>	
OBSERVACIONES INSTALACIÓN Se repara acometida de 1/2", demolición de Sordel 80cm x 50cm			

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.				ORDEN DE TRABAJO			
SUBGERENCIA DE OPERACIONES				N. DE ORDEN: 5972428			
RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO				IMPRESO EL: 13/04/2026 3:35:43 p. m.			
				IMPRESO POR: SALARGO			
CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDA DE 1/2"	UNIDAD	REPOSICIÓN	CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDA DE 1/2"	UNIDAD	REPOSICIÓN
1270300197	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 3/4"	UNID		1270300197	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 3/4"	UNID	
1270300198	ADAPTADOR MACHO POLIETILENO DE 25 MM x 1/2"	UNID		1270300198	ADAPTADOR MACHO POLIETILENO DE 25 MM x 1/2"	UNID	
1270300199	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 25 MM x 1/2"	UNID		1270300199	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 25 MM x 1/2"	UNID	
1270300200	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300200	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300201	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 25 mm x 1/2"	UNID		1270300201	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 25 mm x 1/2"	UNID	
1270300202	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300202	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300203	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300203	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300204	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300204	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300205	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300205	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300206	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300206	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300207	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300207	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300208	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300208	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300209	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300209	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300210	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300210	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300211	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300211	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300212	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300212	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300213	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300213	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300214	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300214	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300215	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300215	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300216	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300216	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300217	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300217	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300218	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300218	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300219	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300219	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300220	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300220	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300221	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300221	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300222	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300222	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300223	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300223	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300224	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300224	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300225	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300225	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300226	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300226	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300227	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300227	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300228	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300228	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300229	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300229	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300230	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300230	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300231	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300231	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300232	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300232	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300233	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300233	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300234	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300234	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300235	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300235	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300236	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300236	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300237	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300237	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300238	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300238	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300239	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300239	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300240	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300240	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300241	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300241	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300242	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300242	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300243	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300243	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300244	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300244	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300245	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300245	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300246	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300246	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300247	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300247	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300248	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300248	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300249	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300249	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300250	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300250	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300251	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300251	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300252	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300252	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300253	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300253	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300254	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300254	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300255	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300255	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300256	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300256	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300257	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300257	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300258	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300258	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300259	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300259	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300260	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300260	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300261	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300261	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300262	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300262	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300263	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300263	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300264	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300264	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300265	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300265	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300266	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300266	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300267	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300267	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300268	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300268	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300269	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300269	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300270	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300270	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300271	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300271	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300272	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300272	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300273	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300273	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300274	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300274	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300275	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300275	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300276	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300276	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300277	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300277	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300278	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300278	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300279	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300279	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300280	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300280	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300281	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300281	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300282	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300282	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300283	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300283	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300284	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300284	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300285	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300285	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300286	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300286	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300287	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300287	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300288	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300288	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300289	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300289	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300290	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300290	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300291	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300291	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300292	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300292	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300293	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300293	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300294	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300294	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300295	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300295	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300296	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300296	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300297	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300297	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300298	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300298	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300299	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300299	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300300	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300300	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300301	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300301	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300302	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300302	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300303	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300303	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300304	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300304	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300305	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300305	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300306	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300306	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300307	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300307	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300308	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300308	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300309	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300309	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300310	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300310	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300311	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300311	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300312	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300312	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300313	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300313	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300314	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300314	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300315	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300315	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300316	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300316	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300317	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300317	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300318	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300318	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300319	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300319	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300320	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300320	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300321	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300321	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300322	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300322	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300323	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300323	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300324	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300324	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300325	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300325	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300326	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300326	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300327	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300327	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300328	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300328	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300329	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300329	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID	
1270300330	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		1270300330	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/		

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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 JOSE HOOVER CARVAJAL identificado con C.C. No. 10104627 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE HOOVER CARVAJAL enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 42 LT 499 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: JOSE HOOVER CARVAJAL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 470716 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

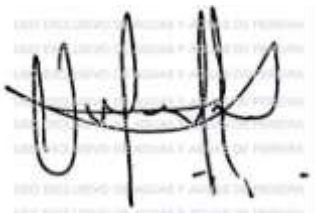
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 16 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: puatcliente2560
Revisó: fncardona

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278837-52 de 16 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS ANIBAL ACEVEDO** 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	278837-52
Fecha Resolución	16 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUIS ANIBAL ACEVEDO
Matrícula No	507814
Dirección para Notificación	VIA LA.VIRGINIANUEVO 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. 278837-52

DE: 16 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278837 de 3 DE JUNIO DE 2026

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE JUNIO DE 2026 el señor LUIS ANIBAL ACEVEDO identificado con C.C. No. 16218288, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 278837 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 507814 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: VIA LA.VIRGINIA Casa 158 (CAIMALITO CENTRO), Barrio NUEVO CAIMALITO en el periodo facturado de Mayo de 2026.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE JUNIO DE 2026 en la que participó la señora Maria Cataño como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA92203AA el cual registra una lectura acumulada de 1050 m3. Con observacion: **"El predio tiene 2 acueductos, el acueducto de caimalito el cual tiene la llave de paso cerrada, el acueducto de pereira, el cual tiene la llave de paso abierta ya que es el que esta utilizando actualmente, 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. **507814**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	1046 m3	928 m3	118 m3	223 m3	Cobro por diferencia de lectura: 118 m3 + 105 m3 acumulados = 223 m3 facturados (Art. 146-Ley 142/94) 708 m3 pendientes por cobrar
Abril	928 m3	336 m3	592 m3	1 m3	Consumo por Promedio: 1 m3 (Art. 146-Ley 142/94) 813 m3 pendientes por cobrar
Marzo	336 m3	113 m3	223 m3	1 m3	Consumo por Promedio: 1 m3 (Art. 146-Ley 142/94) 222 m3 pendientes por cobrar

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación, en donde manifiestan que **"Se cobran 222 m3 pendientes del mes 3 y 1 m3 promedio del mes 5 se notifica por debido proceso. Se notificó posteriormente se visitó y no fue posible revisar ya que no llego nadie, este ejercicio se hizo 2 veces.** "Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las

causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.


AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

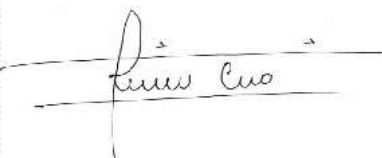
Predio : 507814
Radicado visita : 6053691
Fecha Atención : 26/05/2026 13:22:00
Nombre Propietario : MARIA SOBEIDA TORO GALVIS
Dirección : VIA LA VIRGINIA
Barrio : NUEVO CAIMALITO
Numero medidor : P1615MMRSA92203AA
Diametro medidor : 1/2 PULGADA
Tipo desviación : ALTO TERRENO 2
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 16 - 10 - 10850
Clase de uso : RESIDENCIAL
Promedio lectura : 1
Lectura actual : 1046
Consumo actual : 118
Edad : 1

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL
Lectura del predio : 1047
No. Habitantes : 0

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
Observaciones : Predio solo no se puede revisar

Telefono : 0


Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 29 90015128729

Cuidar el agua hoy asegura el bienestar de mañana

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. **507814** Por la Empresa, respecto al período de **MAYO DE 2026, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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 LUIS ANIBAL ACEVEDO identificado con C.C. No. 16218288 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUIS ANIBAL ACEVEDO enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA LA.VIRGINIA haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS ANIBAL ACEVEDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 507814 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.

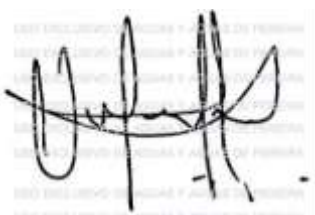
Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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 16 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre

Revisó: fncardona

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278880-52 de 16 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUCILA CABALLERO MARTINEZ** 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	278880-52
Fecha Resolución	16 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUCILA CABALLERO MARTINEZ
Matrícula No	19607465
Dirección para Notificación	Calle 152A #14B-16 Mz.5 Cs.12GALICIA

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 278880-52

DE: 16 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278880 de 5 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 5 DE JUNIO DE 2026 la señora LUCILA CABALLERO MARTINEZ identificado con C.C. No. 41382958, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278880 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19607465 Ciclo: 16 ubicada en: Calle 152A #14B-16 Mz.5 Cs.12 URBANIZACION SENDEROS DEL CAMPO, Barrio GALICIA en los periodos facturados 2026-1, 2026-2, 2026-3, 2026-4, 2026-5.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 12 DE JUNIO DE 2026 en la que participó el señor Sebastian Velasquez - portero 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° P1515MMRSA69843AA el cual registra una lectura acumulada de **563 m³**. ***Se llama al número dado y se informa que hoy se le atenderá el reclamo, se va al predio y no hay nadie, se vuelve a llamar y tampoco contesta, después del medidor hay una llave de riego, la cual al abrirla el medidor registra consumo bien, el portero dice que este predio está desocupado hace más de 5 meses.***

Así las cosas, con relación al consumo facturado para los Periodos de **ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL y MAYO de 2026**, se corrobora que se registró **2 m³, 3 m³, 4 m³, 5 m³ y 6 m³** respectivamente, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de **MEDIDOR FRENADO**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Ahora bien, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error en el registro de la lectura para facturar los Periodos de **ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL y MAYO de 2026**, ya que se debió facturar por la diferencia de lectura para el predio de matrícula **Nro. 19607465** siendo este un predio sin ocupación y con medidor registrando, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es

procedente reliquidar el consumo facturado al predio en los periodos reclamados.

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. 19607465** por la Empresa, respecto a los Periodos **ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL y MAYO de 2026, NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-93309** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	421	1	6	2276	13654	-11379
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-3	421	0	0	-1	0	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-1	421	0	2	0	5777	-5777
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-2	421	0	0	-3	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-3	421	1	4	2888	11553	-8665
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-1	421	0	0	-3	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-2	421	0	3	0	8665	-8665
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	421	0	0	-4	-3	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-1	421	0	2	0	4407	-4407
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	421	0	5	0	11379	-11379
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	421	0	0	-2	-1	-1
AJUSTE A LA DECENA	2026-1	421	0	0	0	-3	3
AJUSTE A LA DECENA	2026-5	421	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	421	1	6	2982	17891	-14909
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-2	421	0	3	0	6610	-6610
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-3	421	1	4	2203	8813	-6610
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	421	0	5	0	14909	-14909

Cabe anotar que, 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.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LUCILA CABALLERO

MARTINEZ identificado con C.C. No. 41382958 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 LUCILA CABALLERO MARTINEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, Calle 152A #14B-16 Mz.5 Cs.12 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUCILA CABALLERO MARTINEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19607465 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

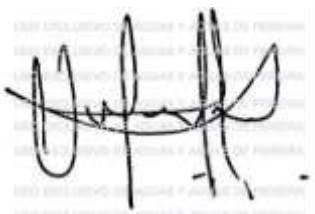
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 16 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. 278911-52 de 16 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SANDRA CAICEDO** 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	278911-52
Fecha Resolución	16 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	25 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	SANDRA CAICEDO
Matrícula No	19624373
Dirección para Notificación	CR 21 # 150 - 05 TORRE 2 APTO 2056GALICIA

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. 278911-52

DE: 16 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278911 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 SANDRA CAICEDO identificado con C.C. No. 51852018, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278911 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19624373 Ciclo: 16 ubicada en: CR 21 # 150 - 05 TORRE 2 APTO 2056 CERRITOS RESERVADO PARQUE RESIDENCIAL, Barrio GALICIA 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 del reclamo, calificación definitiva).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 12 DE JUNIO DE 2026 en la que participó la señora Sandra Caicedo 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° A19FA207587B el cual registra una lectura acumulada de 352 m3. “Se abre llave de agua y, medidor no registra, es decir, medidor, se encuentra frenado, 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. **19624373**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	352 m3	352 m3	0 m3	10 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	352 m3	352 m3	0 m3	9 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
marzo	352 m3	352 m3	0 m3	8 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	352 m3	352 m3	0 m3	7 m3	Cobro por promedio.

					(Art. 146-Ley 142/94)
--	--	--	--	--	-----------------------

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. A19FA207587B, el cual registra una lectura acumulada de 352 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **abril y mayo de 2026**, el lector reportó en el sistema la novedad de “**REVISAR MEDIDOR**”, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **9 m3 y 10 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **abril y mayo de 2026**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio y este tiene el equipo de medida frenado, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** al consumo por aforo de acuerdo con el nivel de ocupación del predio que s de 2 personas y el consumo por aforo es de 4 m3, se accede a reliquidar a 8 m3.

Respecto al periodo febrero y marzo de 2026, se facturo consumo por aforo acorde al predio, por ende, se confirma el consumo.

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. **19624373**, por la Empresa, respecto al periodo de **abril y mayo de 2026**, **serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-25029** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	421	0	0	0	-3	3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	421	8	9	23855	26837	-2982
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-4	421	8	9	10687	12023	-1336
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2026-5	421	8	10	10687	13358	-2672
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-5	421	8	10	14003	17504	-3501
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2026-4	421	8	9	14003	15753	-1750
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	421	8	10	23855	29819	-5964
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	421	8	10	18206	22757	-4551
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	421	8	9	18206	20481	-2276

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 SANDRA CAICEDO identificado con C.C. No. 51852018 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) SANDRA CAICEDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 21 # 150 - 05 TORRE 2 APTO 2056 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: SANDRA CAICEDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19624373 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

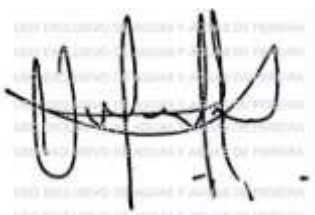
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 16 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. 278897-52 de 16 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA RUBIELA RESTREPO ARENAS** 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	278897-52
Fecha Resolución	16 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	DIANA RUBIELA RESTREPO ARENAS
Matrícula No	1081397
Dirección para Notificación	MZ 45 CS 533 PS 3LENINGRADO I

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Visita No. 6078616

Resolución No. 278897-52

DE: 16 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278897 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 DIANA RUBIELA RESTREPO ARENAS identificado con C.C. No. 42136542, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278897 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1081397 Ciclo: 14 ubicada en:MZ 45 CS 533 PS 3 , Barrio LENINGRADO I 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE JUNIO DE 2026 en la que participó la señora Diana rubiela restrepo 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° P1915MMRAL122209AA el cual registra una lectura acumulada de 959 m3. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, predio permanece solo.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **mayo de 2026** facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: REVISAR MEDIDOR, y en la visita técnica, se verificó el estado del medidor y se reportó la lectura actual del medidor y se encontró registrando 959 m3.

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 en el periodo de **mayo de 2026** es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se reliquida cobrando los **2 m3** que avanzó el medidor en este periodo.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-51398** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	421	2	16	4551	36411	-31860
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-5	421	2	13	-1748	-11360	9613
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	421	0	0	-3	-2	-1
AJUSTE A LA	2026-5	421	0	0	0	-2	2

DECENA							
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	421	2	16	5964	47710	-41746
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-5	421	2	13	-2290	-14886	12596

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por DIANA RUBIELA RESTREPO ARENAS identificado con C.C. No. 42136542 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) DIANA RUBIELA RESTREPO ARENAS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 45 CS 533 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: DIANA RUBIELA RESTREPO ARENAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1081397 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

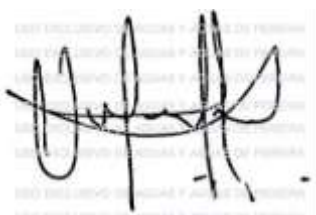
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 16 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jazapata

Revisó: fncardona

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

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. 278919-52 de 16 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JHONATAN ANDRES GOMEZ ZERON** 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	278919-52
Fecha Resolución	16 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JHONATAN ANDRES GOMEZ ZERON
Matrícula No	1205129
Dirección para Notificación	CS 10 CONDOMINIO TACURUMBICERRITOS

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. 6080443

Resolución No. 278919-52

DE: 16 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278919 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 JHONATAN ANDRES GOMEZ ZERON identificado con C.C. No. 1088304089, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278919 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1205129 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CS 10 CONDOMINIO TACURUMBI VIA CERRITOS 100M ANTES SUZUKI, Barrio CERRITOS en el periodo facturado de Mayo de 2026

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE JUNIO DE 2026 en la que participó la señora Doris Bueno como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H25VA507432 el cual registra una lectura acumulada de 423 m3. Con observacion: **"El predio tiene 7 sanitarios, se reviso 6 sanitarios y no existen fugas no se pudo revisar 1 sanitario ya que en el momento de la visita, este se encuentra con llave, se analiza medidor durante 5 minutos y este registra"**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1205129**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	347 m3	220 m3	127 m3	93 m3	Consumo por Promedio: 93 m3 (Art. 146-Ley 142/94) 93 m3 pendientes por cobrar
Marzo	179 m3	88 m3	91 m3	32 m3	Consumo por Promedio: 32 m3 (Art. 146-Ley 142/94) 59 m3 pendientes por cobrar

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación, en donde manifiestan que **"se revisó medidor normal e instalaciones en baños, cocina, ducha, lavadero están en buen estado ocup. 5 personas.**" Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

Se le recomienda al usuario que debe realizar revisión de todas las instalaciones hidráulicas es

posible que en el predio se presente una fuga, se sugiere al usuario que la empresa cuenta con el servicio adicional de Revisión con Geófono que tiene un costo aproximado de \$136.000 el cual podrá ser solicitado a través del Call Center línea 116, o hacerlo de manera particular. Ubicar la fuga realizar las reparaciones pertinentes y así evitar incrementos en el consumo.

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. **1205129** Por la Empresa, respecto al período de **MAYO DE 2026, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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 JHONATAN ANDRES GOMEZ ZERON identificado con C.C. No. 1088304089 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) JHONATAN ANDRES GOMEZ ZERON enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 10 CONDOMINIO TACURUMBI 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: JHONATAN ANDRES GOMEZ ZERON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1205129 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

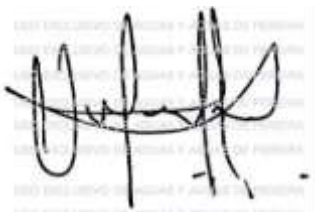
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 16 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: fncardona

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278939-52 de 16 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALBA LUCIA CARRILLO LEYTON** 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	278939-52
Fecha Resolución	16 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ALBA LUCIA CARRILLO LEYTON
Matrícula No	19609018
Dirección para Notificación	CALLE 34 E 33-15 MZ 103 CS 11GUAYABAL ALTO

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. 6086788

Resolución No. 278939-52

DE: 16 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278939 de 11 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 11 DE JUNIO DE 2026 la señora ALBA LUCIA CARRILLO LEYTON identificado con C.C. No. 24627656, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278939 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19609018 Ciclo: 7 ubicada en: CALLE 34 E 33-15 MZ 103 CS 11 , Barrio GUAYABAL ALTO en los periodos facturados de 2026-5, 2026-4

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 16 DE JUNIO DE 2026 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador 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° C16LA276637AA el cual registra una lectura acumulada de 811 m3. Con observación: **"el medidor no está frenado, instalaciones en buen estado, predio desocupado"**

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** facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: REVISAR MEDIDOR, y en la visita técnica, se verificó el estado del medidor y este se encuentra FRENADO, usuario deberá autorizar el cambio.

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 en el periodo de **ABRIL Y MAYO DE 2026** es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se re liquida cobrando los 0 y 2 m3 que avanzó el medidor en este periodo.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-37246** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-4	414	0	12	0	-18897	18897
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	414	2	13	4551	29584	-25033
AJUSTE A LA	2026-5	414	0	0	0	-3	3

DECENA ALCANTARILLADO							
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	414	0	12	0	27309	-27309
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-5	414	2	13	-3150	-20472	17323
AJUSTE A LA DECENA	2026-5	414	0	0	-1	0	-1
AJUSTE A LA DECENA	2026-4	414	0	0	-4	0	-4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	414	0	12	0	35783	-35783
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-4	414	0	12	0	-24762	24762
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-5	414	2	13	-4127	-26825	22698
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	414	2	13	5964	38765	-32801

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por ALBA LUCIA CARRILLO LEYTON identificado con C.C. No. 24627656 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ALBA LUCIA CARRILLO LEYTON enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 34 E 33-15 MZ 103 CS 11 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: ALBA LUCIA CARRILLO LEYTON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19609018 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

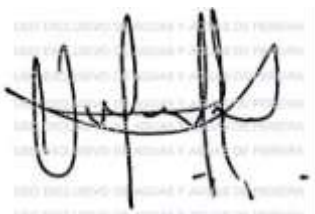
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 16 DE JUNIO DE 2026

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: fncardona

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 278935-52 de 16 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JORGE HERNAN BEDOYA 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	278935-52
Fecha Resolución	16 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	JORGE HERNAN BEDOYA OSORIO
Matrícula No	1871102
Dirección para Notificación	CS 26 CONDOMINIO QUINTAS.DE.CAFELIACERRITOS

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. 278935-52

DE: 16 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278935 de 11 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 11 DE JUNIO DE 2026 el señor JORGE HERNAN BEDOYA OSORIO identificado con C.C. No. 10029813, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278935 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1871102 Ciclo: 16 ubicada en la dirección: CS 26 CONDOMINIO QUINTAS.DE.CAFELIA VIA CERRITOS ENTRADA 8, Barrio CERRITOS en el periodo facturado 2026-5.

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

Ante su solicitud, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1871102**, se ha facturado de la siguiente manera:

Período 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferenci a	Consumo Facturado	Observación
MAYO	536 m ³	406 m ³	130 m ³	17 m ³	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

Ahora bien, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 12 DE JUNIO DE 2026 en la que participó el señor Jose Olmedo 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° P1715MMRSA108151AA el cual registra una lectura acumulada de **548 m³**. ***El medidor que surte a este predio corresponde H23VA859405 con lectura 548 m³, el predio tiene 4 sanitarios, se revisaron 2 de ellos y no presentan fugas, los otros dos no se pudieron revisar, ya que en el momento de la visita se encuentran con llaves, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra, hace 2 meses se realizó el mantenimiento a la piscina.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando los consumos reclamados, diferente a la utilización del servicio.

Adicional a ello, la revisión de Previa a la facturación, registro: ***se realiza prueba de llaves y el medidor funciona con normalidad, usuaria informa que por motivos de viaje el predio estuvo solo con una persona por alrededor de 20 días, no se evidencian daños.***

Así las cosas, se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **MAYO de 2026**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **130 m³ (avanzó de 406 m³ a 536**

m³), de los cuales, **se facturaron 17 m³, dejando pendientes 113 m³**, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el **equipo de medida correspondiente al predio** y el reporte de la lectura.

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JORGE HERNAN BEDOYA OSORIO identificado con C.C. No. 10029813 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor JORGE HERNAN BEDOYA OSORIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 26 CONDOMINIO QUINTAS.DE.CAFELIA haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JORGE HERNAN BEDOYA OSORIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1871102 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

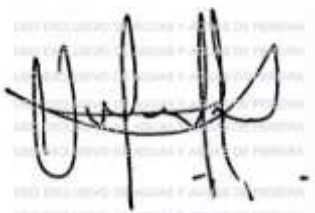
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 16 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. 278936-52 de 16 DE JUNIO DE 2026.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANGELICA LONDOÑO** 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	278936-52
Fecha Resolución	16 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	ANGELICA LONDOÑO
Matrícula No	906602
Dirección para Notificación	MZ 16 CS 14DORADO-B VILLA CONSOTA

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. 278936-52

DE: 16 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278936 de 11 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 11 DE JUNIO DE 2026 la señora ANGELICA LONDOÑO identificado con C.C. No. 42146288, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 278936 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 906602 Ciclo: 13 ubicada en: MZ 16 CS 14 , Barrio DORADO-B VILLA CONSOTA en el periodo facturado 2026-5.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 12 DE JUNIO DE 2026 realizada por 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° P1615MMRSA86080AA el cual registra una lectura acumulada de 1873 m3. "Predio desocupado se realizan trabajos de mampostería".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **906602**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2026	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	1862 m3	1862 m3	0 m3	30 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. P1615MMRSA86080AA, el cual registra una lectura acumulada de 1873 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **mayo de 2026**, el lector reportó en el sistema la novedad de "**REVISAR MEDIDOR**", razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **30 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **mayo de 2026**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio y no se pudo tomar lectura, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** a la diferencia real de lectura 11 m3 el medidor

avanzo (1862 m3 a 1873).

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. **906602**, por la Empresa, respecto al período de **mayo de 2026, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-92619** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2026-5	421	0	0	-2	0	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-5	421	11	30	25033	68271	-43238
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-5	421	0	0	-3	-4	2
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2026-5	421	11	13	-17323	-20472	3150
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2026-5	421	11	13	-22698	-26825	4127
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-5	421	11	30	32801	89457	-56656

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 ANGELICA LONDOÑO identificado con C.C. No. 42146288 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) ANGELICA LONDOÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 16 CS 14 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANGELICA LONDOÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 906602 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

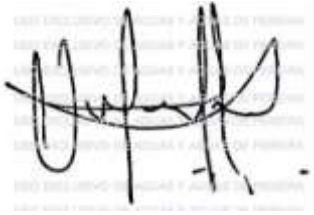
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 16 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. 278960-52 de 16 DE JUNIO DE 2026.

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

Resolución No	278960-52
Fecha Resolución	16 DE JUNIO DE 2026
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	25 DE JUNIO DE 2026
Fecha de Desfijación	26 DE JUNIO DE 2026
Nombre del Peticionario	LUZ ADRIANA GARCIA PEREZ
Matrícula No	139246
Dirección para Notificación	CLL 18 # 3 - 24SANTA TERESITA

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

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

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

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

VÍCTOR ALONSO CANO PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: CVALENCIAG

Resolución No. 278960-52

DE: 16 DE JUNIO DE 2026

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 278960 de 12 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 12 DE JUNIO DE 2026 la señora LUZ ADRIANA GARCIA PEREZ identificado con C.C. No. 42091374, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 278960 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 139246 Ciclo: 3 ubicada en: CR 2 # 13- 32 BAJOS BAJOS, Barrio AMERICA en los periodos facturados 2026-4, 2026-5, 2026-6

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

Ante su solicitud, y con relación al consumo facturado para el Periodo de **ABRIL de 2026** se registró **12 m³**, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que el **medidor recién cambiado**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Ahora bien, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error en el registro de la lectura para facturar el Periodo de Abril de 2026, ya que se debió facturar de acuerdo a la Diferencia de lectura registrada para el predio de matrícula **Nro 139246** es de **0 m³**, siendo este un predio sin ocupación para este periodo, como se lo afirma la usuaria, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en el periodo reclamado.

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. 139246** por la Empresa, respecto al período de **ABRIL de 2026, NO ES CORRECTO**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-55073** detallado así:

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

			Liq.	Fact.	Liq.	Fact.	
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2026-4	421	0	12	0	-3468	3468
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2026-4	421	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2026-4	421	0	12	0	27309	-27309
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2026-4	421	0	12	0	35783	-35783
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2026-4	421	0	12	0	-4544	4544
AJUSTE A LA DECENA	2026-4	421	0	0	0	-3	3

Por otro lado, y de acuerdo a la información de nuestro módulo de facturación el predio con matrícula No. **139246** en los periodos de **MAYO y JUNIO de 2026**, no ha registrado consumo y su lectura se ha conservado en **0 m³**, razón por lo cual la empresa solo ha facturado los cargos fijos que son los gastos en que incurre la empresa y la disponibilidad permanente para poder prestarle el servicio y llevar el líquido vital hasta su predio.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los CARGOS FIJOS, facturados en **MAYO y JUNIO de 2026**, a la matrícula No. **139246** por la Empresa, **SON CORRECTOS**, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PARCIALMENTE PROCEDENTE el reclamo presentado por LUZ ADRIANA GARCIA PEREZ identificado con C.C. No. 42091374 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 LUZ ADRIANA GARCIA PEREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CLL 18 # 3 - 24 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 GARCIA PEREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 139246 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

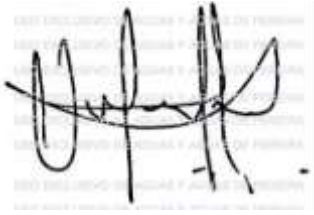
ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán 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 16 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: mlramos
Revisó: fncardona

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